



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ANEXO : PERFILES



Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado



ANEXO: PERFILES.	3
1. REQUISITOS ANTES DE TENER EL SITIO WEB.	4
1.1 TOMA DE REQUISITOS.	4
1.2 ANÁLISIS FUNCIONAL.	4
1.3 DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y PRUEBAS DEL SITIO.	4
1.4 IMPLANTACIÓN DEL SITIO.	5
2. CONTENIDOS DEL SITIO WEB	5
2.1 GENERACIÓN DE CONTENIDOS.	5
3. MEJORA CONTINUA DEL SITIO WEB	6
3.1 MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	6
4. ANEXO: RESUMEN DE PERFILES PARTICIPANTES.	7



ANEXO: PERFILES.

Para la gestión adecuada de la Web, la Organización debe contar con los recursos humanos y técnicos necesarios: para que la Web pueda cumplir satisfactoriamente con sus objetivos debe establecerse y documentarse un procedimiento de gestión definiendo las responsabilidades y recursos asignados y asegurar que el portal responde a los requisitos generales de comunicación de la organización a la que pertenece.

En el presente Anexo se detallan las etapas en las que se dividirá el proceso de creación de los sitios así como los perfiles genéricos que van a participar en todo el proceso para su creación.

La definición de perfiles se realizará, por cada Departamento u organismo, en función de los siguientes criterios:

- Misión u objetivo principal del portal.
- Competencias afectadas y órganos titulares de las mismas.
- Compatibilidad e integración con la estructura de atención al ciudadano y el uso de otros canales alternativos.

Con estas premisas, y siguiendo las partes en que hemos dividido esta Guía de Comunicación Digital, podemos definir los perfiles que intervienen en:

1. REQUISITOS ANTES DE TENER EL SITIO WEB

- 1.1. Toma de Requisitos.
- 1.2. Análisis Funcional.
- 1.3. Diseño, Construcción y Pruebas del sitio.
- 1.4. Implantación del sitio.

2. CONTENIDOS DEL SITIO WEB

- 2.1. Generación de contenidos.

3. MEJORA CONTINUA DEL SITIO WEB

- 3.1. Mantenimiento del sistema



1. REQUISITOS ANTES DE TENER EL SITIO WEB.

1.1 Toma de Requisitos.

La toma de requisitos estará desarrollada por el Proveedor de requisitos y el encargado de recogerlos. Este proveedor no se limita a una persona si no que es conveniente que intervengan varios perfiles que puedan aportar requisitos tanto a nivel funcional como de seguridad, accesibilidad, etc., teniendo siempre en mente, a su vez, la base común a todos los sitios apoyada en las recomendaciones de la presente guía.

1.2 Análisis Funcional.

El propósito de este proceso es conseguir la especificación detallada del sistema, a través del catálogo de requisitos y de los modelos para cubrir las necesidades de información de los usuarios y que serán la entrada para el proceso de Diseño del Sistema.

Para este proceso, el perfil participante será el de los Analistas funcionales especializados, los cuales proporcionarán la documentación técnica necesaria para las siguientes etapas.

1.3 Diseño, Construcción y Pruebas del sitio.

Este proceso comprende la creación del sitio en base a todas las recomendaciones incluidas en esta guía, las cuales han sido tomadas a la hora de realizar el análisis funcional del sistema.

Los perfiles que llevarán a cabo esta tarea son los de arquitecto de sistemas para la parte de seguridad e inclusión en el plan de sistemas, así como la implantación cuando sea necesario usar alguna herramienta de base, y los desarrolladores y diseñadores para la creación y programación del sitio

Para concluir este proceso, se realizarán las pruebas del sitio para ver que se cumplan todos los estándares de seguridad, accesibilidad, etc. y, evidentemente, los requisitos definidos antes de su implantación definitiva. Este control será llevado a cabo por control de calidad y testers (además de los propios desarrolladores y encargados de sistemas) para comprobar que se están cumpliendo los objetivos, que el proceso funciona correctamente y que el producto presenta las características adecuadas.



1.4 Implantación del sitio.

El proceso de implantación del sitio es la puesta en producción del mismo y será llevada a cabo por los administradores de sistemas.

Puede ser necesario dar formación del sistema a los usuarios, tareas que conviene que realice, o supervise, el equipo de desarrollo.

2. CONTENIDOS DEL SITIO WEB

2.1 Generación de contenidos.

Tras la finalización de la etapa anterior, se tendrá el esqueleto del sitio web resultante, el cual a partir de ahora será necesario dotar de contenidos para lo cual, serán los Generadores de contenidos los que se encarguen de ello.

Deberemos identificar las personas responsables de generar contenido (ya sea escribiéndolo directamente localizando la información a incluir), Publicador de contenido (responsable de validar el contenido generado y de publicarlo, así como de dónde hacerlo) y el Administrador de contenidos (o encargado de crear y mantener la estructura del árbol de navegación).

Cada uno de los responsables de contenido dirigirá sus esfuerzos para lograr:

- Mantener informadas a las personas relevantes dentro de la organización sobre la evolución de la Web, en términos de comunicación, audiencia y feedback de usuario.
- Asegurar que la información del portal cumple los requisitos de comunicación establecidos por la organización, y también los requisitos legales, tales como las Leyes de Protección de Datos, de Propiedad Intelectual u otros.
- Asegurar que se responde adecuadamente al feedback de los usuarios, por ejemplo quejas, sugerencias o consultas por correo electrónico.

En redes sociales y portales multimedia este trabajo de publicación lo puede hacer un CommunityManager, que se encargará además de saber qué publicar/publicitar conforme a la estrategia de comunicación del correspondiente organismo.



3. MEJORA CONTINUA DEL SITIO WEB

3.1 Mantenimiento del sistema

Una vez puesto en producción el sitio, entra en la etapa de mantenimiento. Esta etapa se divide en:

- **Mantenimiento correctivo-evolutivo:** actualizaciones del software debidas a posibles problemas que presente el sitio y que sea necesario reportar a los responsables de desarrollo para que apliquen parches y corrijan los errores o a los administradores de contenido por posibles contenidos erróneos, correos, direcciones, noticias, etc. o bien a mejoras detectadas o funcionalidades aplazadas. Estas tareas las gestionará el personal dedicado a garantizar la calidad.
- **Revisiones de contenidos** por parte de nuestros responsables de publicación que aportarán el criterio experto y vigilarán la optimización y normalización de los canales de comunicación de la AGE. La revisión de los contenidos será orquestada por los Administradores de contenidos, los cuales decidirán la estructura del árbol de navegación, la posible creación o eliminación de nuevas ramas, etc.

4. ANEXO: Resumen de perfiles participantes.

Es conveniente que se lleve un seguimiento que implique a todos los participantes en cada etapa del proyecto; cuanta más variedad haya en un equipo de trabajo, más rico será el fruto de éste, por tanto se recomienda contar con perfiles específicos y diversos para cada etapa de la creación o evolución del sitio web, aunque la realidad nos dice que esto no es siempre posible y tendremos que adaptar nuestras necesidades a nuestros recursos. Se puede resumir la intervención de los perfiles más significativos en cada etapa con la siguiente tabla:

	Responsable Ejecutivo	Proveedor de Requisitos	Analista Funcional	Arquitecto de Sistemas	Desarrollador / Diseñador	Tester	Administrador de Sistemas	Generador de Contenidos	Publicador de Contenidos	Administrador de Contenidos	Community Manager	Control de Calidad
Antes de tener el sitio Web	X											X
Aspectos generales		X	X		X	X						
Sistemas de Navegación			X		X							
Legibilidad			X		X							
Consideraciones Técnicas		X		X								
Optimizar Web móvil			X		X							
Acceso con Autenticación			X	X	X							
Imagen Institucional			X		X	X						
Logotipos			X		X			X	X	X		
Elementos de imagen			X		X			X	X	X		
Campañas			X		X			X	X	X		
Multilingüismo			X		X	X						
Normativa			X		X							
Accesibilidad			X		X	X						
Normativa			X		X							
Seguridad			X	X	X	X	X					
Contenidos del sitio Web	X											X
Aspectos de comunicación		X				X						
Contenidos					X			X	X	X		
Posicionamientos en Buscadores					X			X	X	X		
Canales de atención				X	X			X	X	X		
Tecnología Web 2.0						X					X	
Generación de Contenidos			X		X			X	X	X	X	
Redes Sociales			X		X			X	X	X	X	
Contenidos Multimedia			X		X			X	X	X	X	
Mejora continua del sitio Web	X											X
Mejora y mantenimiento				X	X	X	X				X	
Revisiones periódicas								X	X	X		
Estadísticas de uso								X	X	X		
Aportaciones de los usuarios								X		X	X	X



Además de estos perfiles de carácter técnico, tendremos a nivel supervisor los perfiles de:

- Responsable ejecutivo: será el coordinador general del proyecto. Definirá los objetivos de comunicación del portal, las necesidades y requisitos y asegurará los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para el mantenimiento y gestión adecuados de la web.
- Responsable general de contenidos: coordinará la tarea de los responsables de contenidos (puede existir uno por departamento, por ejemplo) y de los responsables técnicos, definirá de manera general qué contenidos debe tener el portal y cómo deben difundirse, así como aprobar y evaluar periódicamente los requisitos de niveles de servicio, calidad, medidas, plazos y costes adecuados. Velará por mantener las especificaciones editoriales y de estilo para los contenidos.
- Responsables técnicos: Garantizarán la explotación eficaz de la web determinando, adquiriendo y contratando los recursos técnicos adecuados para la explotación de la Web (verificar que el servicio ISP/hosting cumple con los estándares acordados de nivel deservicio) y asegurando que la Web funciona adecuadamente en los distintos tipos de ordenadores, navegadores y tipos de conexión.