



1. Madrid.org. Diseño inicial del Portal del Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Tras la construcción en 2005 de un primer portal del ciudadano de la Comunidad de Madrid (madrid.org), integrador de contenidos y servicios para todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y con navegación orgánica y temática (ver comunicación nº 337 publicada en Tecnimap 2006, Sevilla), la Comunidad de Madrid disponía de un portal de internet que reunía elementos de difusión y comunicación, servicios y participación ciudadana, donde se migró una gran cantidad de información proveniente de casi 200 páginas o zonas web dispersas o no unificadas.

Este portal único se alimentaba de contenidos desde un numeroso grupo de redactores de cada Consejería y Centros Directivos de la Comunidad de Madrid, recibiendo soporte y formación centralizados, grupo que constituía una estructura administrativa compuesta de Oficinas Web por Consejería, unificadas y representadas en un grupo director denominado Comisión de Redacción del Portal, de carácter decisorio que se ha venido reuniendo semanalmente desde junio de 2005 hasta el día de hoy.

Desde entonces, se ha venido actualizando y publicando información y servicios en este portal, aportando a estas Oficinas Web y a la propia Comisión de Redacción información y documentación sobre accesos, estadísticas de uso, y otros elementos de utilidad para el gobierno de este flujo de información.

2. Evolución y crecimiento de madrid.org. Problemas, requisitos y enfoque del modelo de evolución.

Sin embargo, fruto de diversas necesidades sectoriales, nuevas peticiones, crecimiento, cambios estructurales, etc., se plantearon varios problemas y necesidades que aconsejaron disponer de un modelo estable de crecimiento a base de módulos o áreas temáticas, pero sin perder la integración inicialmente conseguida ni la idea de “contenedor y canal único” de información y servicios de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Uno de los problemas detectados es que un portal único que reúna TODA la información y servicios de una Administración como la Comunidad de Madrid podía ocasionar dificultad para ciertas búsquedas temáticas, o para aquellos ciudadanos o interesados que solamente necesitaban cierto tipo de informaciones o gestiones concretas. Fruto de estudios de usabilidad se detectó la conveniencia de aislar o concretar ciertos grupos de contenidos en zonas “específicas” donde se pudiese reunir toda la información de un cierto tema (Tributos, Consumo, Salud...) o audiencia (Inmigrantes, Jóvenes, Mayores...).





Otro asunto a considerar es la propia dinámica de desarrollo informático. La solicitud en diferentes momentos de ciertos crecimientos o añadidos a este portal central por parte de los Centros Directivos, y los condicionantes de la propia Contratación Administrativa a que está sujeta la Administración Pública (Concursos, licitaciones con diferentes adjudicatarios...) aconsejaban modular y regular los encargos de diseño y desarrollo de partes del portal, obviamente contando con múltiples proveedores para estos desarrollos.

Se estimó que hacer crecer dicho portal de forma modular (en función de peticiones y necesidades diferenciadas de cada Centro Directivo) y conforme a los requerimientos obligados de la Contratación Administrativa (licitación de diferentes proveedores, etc.) exigía disponer de un modelo claro de evolución que, cumpliendo estos condicionantes, evitase la pérdida de unicidad conseguida con la puesta en marcha de madrid.org y la subsiguiente migración de contenidos de casi 200 páginas o sites web previos.

Adicionalmente a esa unicidad, el modelo de evolución debería garantizar mejoras en plazos y costes del desarrollo, en la calidad del producto recibido, en la documentación, implantación y formación, y garantizar que el mantenimiento fuese viable aunque el crecimiento en código fuese muy elevado.

Igualmente, este modelo debería permitir el crecimiento del conjunto de madrid.org (Portal del Ciudadano de la C.M.) de manera que los contenidos, en la medida de lo posible, fuesen introducidos por una sola vez (contenido único) y visualizados en aquellos sites o zonas web que correspondiese.

Adicionalmente, dada la estructura de servicios informáticos de la C.M. (basada en Áreas de Servicio a cada Consejería) y a la propia estructura administrativa de la C.M., la existencia de este modelo garantizaría que diferentes proyectos solicitados desde diferentes Unidades y gestionados desde diferentes Áreas seguirían una línea común, tendrían un nivel de calidad y seguridad parejo, y se podrían poner en producción con un esfuerzo similar.

Para todo ello, y en función de las experiencias iniciales, se ha constituido un “modelo de evolución de sites web con orientación a audiencias y generación de áreas temáticas, compartiendo contenidos” para todas las páginas web de la Comunidad de Madrid que nos permite hablar de un único “Portal del Ciudadano”, integrado e interconectado a pesar de haber crecido en extensión y tiempo de forma modular.

3. Orientación a audiencias y generación de áreas temáticas, compartiendo contenidos

El modelo de evolución del Portal del Ciudadano de la Comunidad de Madrid se basa fundamentalmente en el desarrollo de sub-sites web de dos tipos:

TEMÁTICOS: Reúnen información y servicios asociados a un tema de especial relevancia, como la Gestión Tributaria, el Consumo, la Salud, el Empleo, la Educación...





DE AUDIENCIA: Dedicados a audiencias concretas como Inmigrantes, Jóvenes, Mayores, Mujer, Inversores, Emigrantes de Madrid...

La actual relación de sub-portales asociados a madrid.org y que siguen el modelo de evolución aquí comentado es la siguiente:

Revista +MAD

Revista Datos Personales (español)

Revista Datos Personales (inglés)

Revista Jurídica

Site APDCM.

Subsite +Educación

Subsite ACAPUM (Agencia Prospección Universidades...)

Subsite Administración Electrónica

Subsite AutónomosCM

Subsite BOCM

Subsite CAEEM (Agencia Eficiencia Energética)

Subsite Carreteras (WECA)

Subsite Consejo de Accesibilidad

Subsite Consumo

Subsite Contribuyente

Subsite Emergencias 112

Subsite Emigrantes de Madrid

Subsite Empleo

Subsite Emprendedores

Subsite Inforjoven + zona privada y Foros

Subsite InmigraMadrid

Subsite Inversor

Subsite ISESCM (Instituto Superior de Estudios)

Subsite Lavandería Hospitalaria

Subsite LIDERA

Subsite Mayores 65y+

Subsite MINTRA (Infraestructuras Transporte)

Subsite Museos

Subsite OVICAM - Vivienda (público y privado)





Subsite RRHH Educación

Subsite Salud

Subsite Summa 112

Subsite Turismo

Subsites Hospitales (11)

Hay otros actualmente en preparación, que son los siguientes:

Portal Cultura (migración Promoción Cultural)

Portal de Deporte en Madrid

Portal o Zona Web de Contratación

Portal o Zona Web de Transportes

Promocional de Deporte y Salud

Subsite Justicia

Subsite Madrid Puerta de Europa

Subsites Hospitales (13 nuevos)

Web de Bibliotecas (migración BPCM)

Web Electoral

Web La Presidencia

En todos estos sub-sites o zonas web se sigue la misma estrategia:

Diseño unificado (salvo alguna excepción por especiales necesidades de accesibilidad).

Compartición de contenidos: A pesar de que cada uno utiliza contenidos locales para permitir la publicación de información específica de interés local, es posible que en estos sub-sites se visualicen contenidos publicados en el portal central madrid.org mediante un mecanismo que permite (desde cada sub-site) localizar y asociar contenidos centrales a esos sub-sites o zonas específicas. Solo hay que definir cuales de esos contenidos deben compartirse, y contemplar este requisito en su desarrollo utilizando la pre-programación apropiada que se aporta a cada desarrollador junto con la documentación de cómo conseguirlo.



4. Modelo de evolución definitivo

Obviamente, esta cantidad de desarrollos, si no se quiere perder la unicidad, deben regirse por pautas, documentación y estándares muy sólidos y aceptados y compartidos por todos los actores implicados, tanto técnicos como administrativos, en la Comunidad de Madrid.

Este conjunto de estándares conforma el aquí descrito “modelo de evolución de sites web con orientación a audiencias y generación de áreas temáticas, compartiendo contenidos”.

Este modelo contempla:

4.1. Modelo de evolución. Arquitectura general.

Fruto de la unificación de criterios que impone la existencia de una Comisión de Redacción general para el Portal del Ciudadano de la Comunidad de Madrid, existe una arquitectura de páginas web permitidas (un portal central que se ramifica en sub-sites temáticos o de audiencia), en función de la aprobación o no por una Comisión de Redacción general formada por representantes de cada Consejería.



Cada solicitud o necesidad de un sub-site o zona web nueva se canaliza a través de la Comisión de redacción, que evalúa y aprueba en su caso la conveniencia de esa nueva zona web.



Una vez que se estudia y se dispone de una propuesta de diseño conforme a la normativa funcional, se presenta de nuevo para su discusión y aprobación, si procede.

Finalmente, antes de su paso a producción, se realiza nuevamente una revisión o análisis de idoneidad, desde el punto de vista de adecuación de comunicación y contenidos.

4.2. Modelo de evolución. Estandarización de diseño.

La forma de un nuevo sub-site debe ajustarse (salvo que haya alguna justificación especial que lo impida) a arquetipos técnicos que estandarizan el diseño y la estructura de los sub-sites, sus contenidos, y su forma.

Estos arquetipos se aplican a la grafía, al diseño de cada página (home, sub-homes, menús, listas, elementos concretos...) a los tipos de contenido a utilizar (fijados previamente, salvo que se justifique la necesidad de tipos nuevos, que deben ser aprobados centralizadamente), y a la colocación de esos contenidos en el árbol de contenidos que defina a ese nuevo sub-site.

2. Elementos técnicos: Estandarización

ESTANDARIZACIÓN: Modelo de Desarrollo de Sub-sites integrados.

- Normas de diseño y estilo comunes.
- Plantillas y código reutilizable.
- Procedimientos para montaje en base a piezas reutilizables.

The diagram illustrates the standardization process. On the left, a browser window shows a template with a header, a main content area, and a footer. In the middle, a central graphic shows a plus sign between a template and a content page. The content page features a navigation menu, a main article about Karl Popper, and a footer with contact information. On the right, a browser window shows the final integrated website, which combines the template and content into a cohesive layout.

Agencia de
Informática y Comunicaciones
de la Comunidad de Madrid

madrid.org | Página 6





2. Elementos técnicos: Estandarización diseño.



Estandarización

Diseño gráfico basado en arquetipos estandarizados

La generación de documentación estándar de arquetipos de pantalla permitirá partir de un esqueleto común en los desarrollos de línea gráfica para distintos proyectos. Las estructuras gráficas serán similares, aunque se podrán obtener productos diferenciados, orientando el trabajo al cambio en las hojas de estilo.

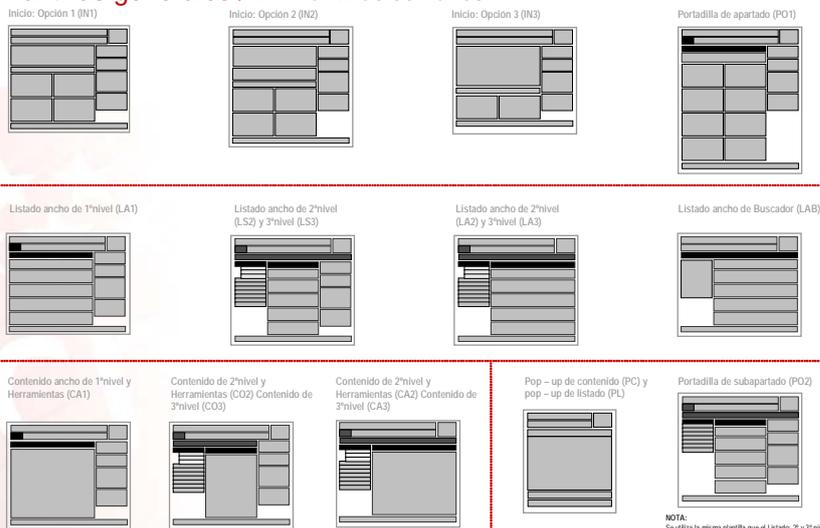
ICM, Comunicación e Imagen Corporativa



2. Elementos técnicos: Plantillas



Plantillas generales / 2.1 Plantillas comunes



ICM, Comunicación e Imagen Corporativa





4.3. Modelo de evolución. Framework de desarrollo.

Existe un “kit” o framework de desarrollo documentado, basado en el gestor de contenidos ContentServer de Fatwire que permite a los desarrolladores trabajar en un entorno técnico pre-programado, añadiendo solo código específico para dar forma a las páginas concretas que lo necesiten, y a los promotores de un proyecto (Áreas de Servicio) limitar o evitar posibles desviaciones o pérdidas de calidad en las entregas.

2. Elementos técnicos: Framework de desarrollo

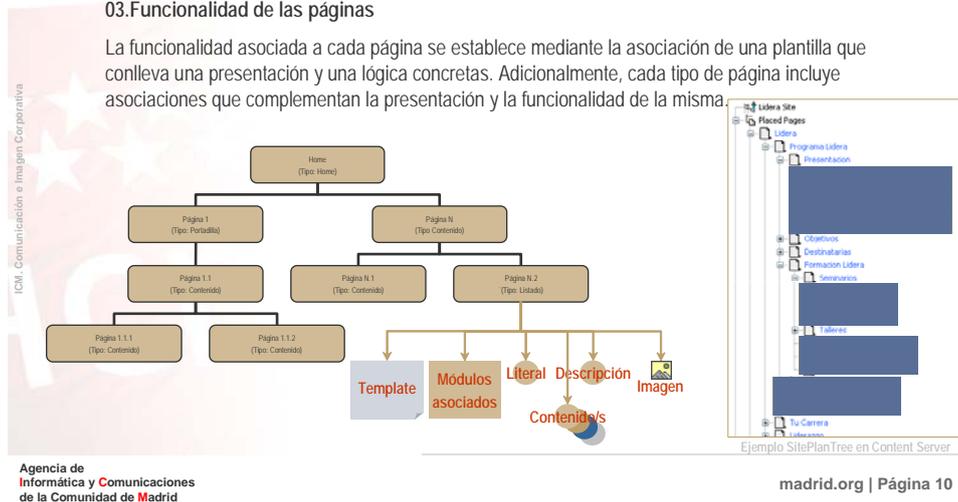


Estandarización

Estandarización en el desarrollo

03. Funcionalidad de las páginas

La funcionalidad asociada a cada página se establece mediante la asociación de una plantilla que conlleva una presentación y una lógica concretas. Adicionalmente, cada tipo de página incluye asociaciones que complementan la presentación y la funcionalidad de la misma.



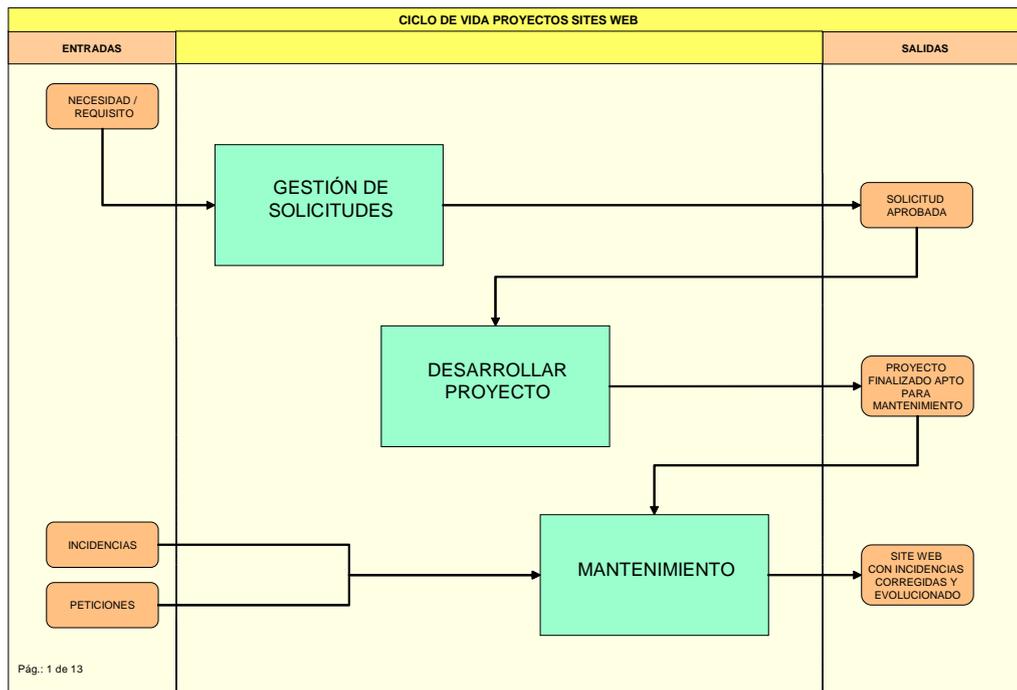
Cualquier modificación o adición a ese framework debe ser aprobada centralizadamente desde la Dirección de Administración Electrónica de ICM, así como documentada y entregada como añadido reutilizable.

El framework se entrega a los proveedores que realicen cualquier desarrollo, junto con una documentación concreta sobre cambios, entregas, pruebas y validaciones que debe pasar el resultado de su trabajo.



4.4. Modelo de evolución. Metodología del ciclo de vida de proyectos web.

Existe así mismo una metodología y documentación que abarcan todo el ciclo de vida de un proyecto que pretenda crear una nueva zona web, desde la solicitud o encargo hasta el mantenimiento del sistema y su correspondiente soporte a usuarios.



Tanto en la fase de requisitos y análisis como en la de desarrollo, entregas, validación e implantación del sistema existe normativa detallada para la realización y comprobación o validación de cada paso de trabajo, y en ella se implican los diversos grupos participantes, tanto personal técnico como administrativo.

mendaciones de esa auditoría fue establecer dicho ciclo de vida con indicación expresa de tareas, participantes y documentación implicada.

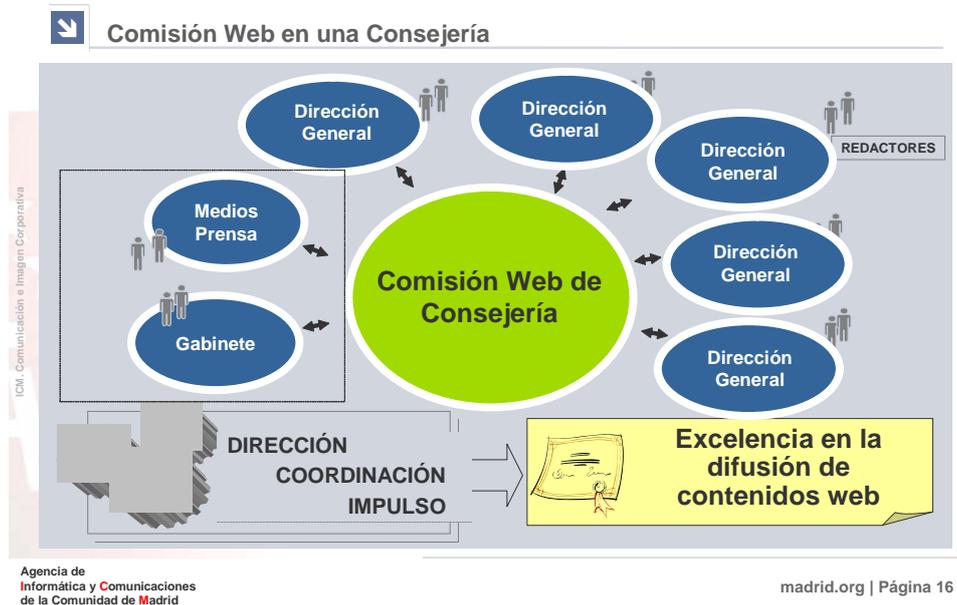
4.5. Modelo de evolución. Aspectos organizativos. Estructura.

Uno de los motores que permiten crecer al Portal del Ciudadano de la Comunidad de Madrid (madrid.org) sin perder coherencia es la implicación de un equipo unificado de Clientes o Usuarios responsables por parte de la Comunidad de Madrid, conformados en una Comisión de Redacción general y con extensión en cada Consejería (Sub-comisiones, Oficinas Web de Redacción) que participa del modelo de evolución propuesto.



Sus funciones abarcan la decisión sobre evolución del sistema, la planificación editorial en cada Consejería y Centro Directivo, el control de resultados y accesos, la redacción de contenidos y cualquier aspecto relativo a la difusión de información o servicios por Internet.

4. Estructura organizativa



Desde ICM se presta soporte continuo a estos grupos, y se apoya y refuerza su actividad mediante reuniones semanales o quincenales donde se aporta la información necesaria para el seguimiento y control por parte de estos grupos de redacción y decisión de la Comunidad de Madrid.

5. Conclusiones

El uso de estos elementos y su unión en un “modelo de evolución” asumido por toda la organización de la Comunidad de Madrid (tanto la parte técnica como administrativa) nos permite mantener unas altas tasas de crecimiento en páginas web, sin perder la unicidad en contenidos o en diseño, sin plantear especiales problemas, ni en la contratación, ni en la calidad del producto recibido, ni en su implantación y mantenimiento, y sin perder el modelo de “canal único de información, participación y servicios” con que nació el Portal del Ciudadano de la Comunidad de Madrid (madrid.org) en junio de 2005, estando preparado por tanto para asumir el reto de ser la base para atender lo exigido por la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el entorno de la Comunidad de Madrid.

Las conclusiones finales obtenidas son las siguientes:

- La existencia de un **MODELO DE CRECIMIENTO** hace posible:
 - Controlar la proliferación de páginas web inconexas.**
 - Mejorar la valoración y contratación de proyectos.**
 - Mejoras y ahorros en el desarrollo de proyectos.**
 - Aumentar la calidad y fiabilidad del sistema.**
 - Agilizar la implantación, formación y mantenimiento.**



- El modelo debe tender a ser integral. Ciclo de vida completo, aspectos técnicos y organizativos...

- El modelo debe ser asumido por la organización, pero su propia existencia ayuda a su implementación.

