



Antecedentes del proyecto

Dentro de las competencias asumidas por la Comunidad de Madrid en el proceso continuo de transferencias desde la Administración Central a la Administración Autónoma Madrileña, se encuentran las relativas a **Inmigración**, las cuales se desarrollan por la **Consejería de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid**.

Esta **Consejería** desarrolla y coordina la preparación, junto con las Consejerías competentes, de los programas y las actuaciones que en la Administración de la Comunidad de Madrid afecten a los ámbitos de la inmigración y de la cooperación al desarrollo; y la elaboración, de propuestas relativas al apoyo, la **acogida y la integración de la población inmigrante** en la Comunidad de Madrid; así como, la coordinación con otras Administraciones públicas de las actuaciones dirigidas a la población inmigrante en el territorio de la Comunidad de Madrid.

Gran parte de las actividades a desarrollar se detallan en el **Plan de Integración** de la Comunidad que tiene como objetivo promover la integración social de la población inmigrante a través de actuaciones en materia de Empleo, Vivienda, Educación, Servicios Sociales, Salud, Sesibilización, Participación, Codesarrollo, Familia y Juventud.

El desarrollo de las actividades y prestación de los servicios a la población inmigrante se caracteriza por:

1. Un **elevado número de agentes** implicados en la prestación de dichos servicios y con un **importante grado de dispersión de información y servicios** (información, formación, orientación, asesoramiento, etc.): Casas Nacionales, Centros de Atención Social a Inmigrantes, Escuela de Mediadores Sociales para la inmigración, ONGs, etc. Esta situación dificulta la identificación y el acceso a los mismos por parte de los usuarios finales.
2. La **práctica inexistencia de servicios para el inmigrante basados en la administración electrónica**. Los servicios son prestados de **manera presencial**, exigiendo la personación física del inmigrante en las correspondientes dependencias.

Ante esta situación, y teniendo en cuenta la posición de la Comunidad de Madrid en el grado de utilización de las tecnologías de la información (grado de penetración de Internet en hogares, centros públicos de acceso, etc.), se decide acometer el desarrollo e implantación del **Portal Inmigramadrid – Portal del Inmigrante de la Comunidad de Madrid**, dentro del ámbito de Madrid.org, de **carácter temático**, en el que se **unifique toda la información y la prestación de servicios en materia de inmigración a disposición de los inmigrantes y las entidades que prestan sus servicios a esta parte de la población**.

Este Portal será el referente único de información, búsqueda, acceso y gestión de los recursos y servicios existentes en la Comunidad de Madrid en materia de inmigración.



Objetivos específicos

El objetivo principal del Portal Inmigramadrid es convertirse en instrumento centralizador y referente en materia de inmigración, se ha diseñado y construido con los **siguientes objetivos específicos**:

1. **Centralizar toda la información** de carácter general y de interés en materia de inmigración: Buscador, Noticias, Informes, Accesos Directos, Mapa de Recursos para la inmigración,...
2. Proporcionar **información personalizada** sobre los servicios de formación, asesoramiento jurídico, orientación e inserción laboral, **clasificada por diferentes materias** y, para cada una de ellas, agrupadas por fase o tipología de servicios, de forma que el acceso a la misma sea intuitivo y ágil:
 - **Residencia**
 - **Empleo**
 - **Vivienda**
 - **Sanidad**
 - **Educación/Formación**
 - **Servicios Sociales**
3. Poner a disposición de la comunidad inmigrante un número de **Servicios Telemáticos Interactivos Personalizados**. En el momento actual, el Portal cuenta con servicios de asesoría jurídica, un servicio de suscripción y acceso a boletines, tabloneros de anuncios y un servicio de noticias.

Este objetivo es **continuista** y, en el corto plazo se incrementarán notablemente la oferta de servicios disponibles en el Portal con la creación del Área del Observatorio de Inmigración, la creación del Área para los Centros de Participación e Integración de Inmigrantes, la creación de un mapa de recursos para el inmigrante georeferenciado, acceso a las bases de datos de publicaciones y otros centros de documentación o la creación dinámica de boletines y su distribución automática.

4. Creación de un **espacio web multilingüe**. Actualmente Inmigramadrid está disponible en español, inglés, francés y rumano. La necesidad era obvia y la selección de los idiomas atendido a la realidad demográfica de nuestra Comunidad.



Recursos empleados

En el proyecto ha participado un número importante de personal de la Comunidad de Madrid, que ha desempeñado diferentes roles atendiendo a la tipología de proyecto (desarrollo a medida basado en los estándares tecnológicos y de imagen gráfica establecidos por la Comunidad de Madrid para el desarrollo de Portales Web), y las diferentes fases del mismo (diseño, construcción e implantación):

En este sentido, pueden diferenciarse dos grandes grupos, que han participado a lo largo de los 5 meses de duración del proyecto:

- **Recursos funcionales:** equipos de trabajo constituidos por personal de la Consejería de Inmigración y Cooperación que, a través de una dedicación puntual, han participado en reuniones de trabajo para la definición de los requisitos, información y servicios del Portal.

El rol principal de estos equipos de trabajo se ha centrado en las siguientes actividades:

- Definición de los contenidos y servicios a implantar, así como para la validación del formato y estilo del Portal vía el prototipo generado.
- Realización y aprobación de las pruebas de aceptación funcional del sistema.
- Gestión del contenido a publicar en las diferentes fases de implantación de Inmigramadrid. Previamente a la puesta en producción del Portal son responsables de la validación de los contenidos y servicios a implantar en el Portal.

En total, en el conjunto del proyecto, han participado 5 personas.

- **Recursos técnicos:** equipos de trabajo constituidos por personal de diferentes áreas de la Agencia Informática y Comunicaciones (ICM) de la Comunidad de Madrid, que han coordinado los trabajos de desarrollo, pruebas, integración, implantación y pase a producción que han garantizado en todo momento, el cumplimiento de los estándares de calidad, accesibilidad, rendimiento, etc. necesarios para el correcto funcionamiento del mismo.

Las principales actividades responsabilidad de estos recursos técnicos han sido:

- Gestión del proyecto y coordinación con los usuarios finales del Portal.
- Diseño técnico y funcional, en base a los requisitos definidos; construcción, pruebas unitarias e integrales, etc.
- Supervisión y seguimiento técnico de los productos resultantes del proyecto: documentación y código.



- Coordinación con diferentes áreas de ICM, para la transmisión y gestión de consultas y peticiones sobre los estándares de desarrollo a seguir, valoración de alternativas y soluciones, etc.
- Gestión de las entregas en los diferentes entornos previos al de producción. Existen dos grupos diferenciados para la tecnología de Content Server (Fatwire) y para la tecnología en la que se basan los servicios telemáticos (Java).
- Certificación de los productos resultantes, garantizando que cumplen con los estándares de calidad y normas de programación establecidas para cada una de las tecnologías.
- Verificación del rendimiento de los productos resultantes (pruebas de estrés).
- Gestión del pase a producción del Portal.

En conjunto, el número estimado de participantes en las diferentes etapas del proyecto, asciende a 16-18 personas.

Puntualmente, se ha implicado a recursos externos, especialistas en diseño gráfico y suministradores de las imágenes del Portal.

Implementación

La implementación del proyecto, desde un punto de vista técnico, se ha desarrollado acorde a los procesos y metodología de trabajo establecida por la Comunidad de Madrid y que garantizan en todo momento la calidad, fiabilidad y estabilidad del proyecto, y su correcto funcionamiento a pleno rendimiento desde el primer instante.

En términos más generales, en la implementación del proyecto, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos a destacar:

1. La metodología de diseño y desarrollo ha sido la tradicional en la implantación de este tipo de proyectos, pero cabe destacar la fuerte **orientación al usuario** siguiendo los pasos:
 - Definición clara de los objetivos, entendiendo a las diferentes materiales. Se ha definido el marco de trabajo conceptual para presentar la estructura y servicios del Portal con el conocimiento y la experiencia de la audiencia objetivo.
 - Comunicación del diseño mediante prototipos y establecimiento de flujo de tareas. En esta fase se incluyeron mejoras y se evolucionó funcionalmente los requisitos inicialmente definidos, para adecuarlos lo máximo posible a la realidad de cada servicio.
 - Pruebas en el proceso de diseño. La participación directa del usuario proporcionó la inestimable ayuda de determinar en qué medida el producto



se ajustaba a las necesidades y a las expectativas creadas. Esta fase no se trata de evaluar la eficiencia de las tareas y los posibles errores en el diseño, sino de conocer las percepciones del usuario, su satisfacción, sus preguntas, sus problemas,...

- Se han habilitado herramientas de contacto dentro del propio Portal, mediante las cuales los usuarios del mismo pueden remitir sugerencias y mejoras a los servicios, y solicitar ayuda para encontrar información o solicitar servicios del Portal y, por ende, mejora la usabilidad y navegación del Portal.
2. El producto empleado para la gestión de contenidos del Portal (Fatwire) facilita el mantener el **portal vivo y con contenidos actualizados permanentemente**. Este gestor de contenidos se ha configurado de forma que el redactor (perteneciente a la propia Consejería), encuentra ágil y cómoda la vía para presentar y actualizar los contenidos. De esta forma, se delega la publicación en personas no necesariamente conocedoras de la tecnología pero si expertas en inmigración. La implementación en este sentido, no limita la evolución de contenidos del Portal que puede hacerse de forma continua, atendiendo a las necesidades que vayan surgiendo.
 3. La estructura por materias y servicios, facilita la evolución del Portal, aportándole **modularidad y escalabilidad**. Cualquier novedad informativa o nuevo servicio será fácilmente ubicado en la estructura del Portal, atendiendo a quién va dirigido y qué objetivo tiene. De hecho, en la actualidad se trabaja en la implementación de un importante número de nuevos servicios.

Resultados

El principal resultado es el Portal Inmigramadrid - Portal de Inmigración de la Comunidad, accesible desde el portal corporativo de la Comunidad de Madrid www.madrid.org, a disposición de todos los ciudadanos.

La versión actual del Portal, cuenta con los siguientes contenidos y servicios, clasificados por materias; los más importantes son accesibles directamente desde la home así como los **servicios de asesoría jurídica, tablón de anuncios, buzón de sugerencias y suscripción a boletines**:

- **Residencia:**
 - Tipos de residencia
 - Visados y prórroga de estancia
 - ¿Qué debo hacer para obtener los permisos de residencia y trabajo?
 - Permiso por arraigo, razones humanitarias, violencia de género, etc.
 - Residencia para autónomos y empresarios.
 - ¿Cómo puedo reagrupar a mi familia?



- ¿Cómo puedo tramitar la residencia de mis hijos menores?
 - ¿Cómo puedo renovar los permisos de residencia y trabajo?
 - ¿Dónde puedo tramitar los permisos de residencia y trabajo?
 - Régimen de Estudiantes.
 - Contingente.
 - Centros de asesoría jurídica.
 - Competencias de la Comunidad de Madrid en inmigración.
 - **Empleo:**
 - Cómo encontrar trabajo.
 - Crea tu propia empresa.
 - Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo.
 - Información de la Seguridad Social.
 - Programa de Información y Orientación para la Inserción Laboral de Inmigrantes (POPI).
 - Trabajar en Madrid.
 - Asesoría jurídica laboral.
 - Modelo de Curriculum Vitae.
 - **Vivienda:**
 - Programa de Acceso a la Vivienda para Inmigrantes.
 - ¿En qué consiste el programa? ¿Qué servicios ofrece? ¿Cómo puedo solicitar estos servicios?
 - Instituto de la Vivienda de Madrid.
 - Descripción del IVIMA. Qué es y qué servicios ofrece.
 - Oficina de Vivienda de la Comunidad de Madrid.
 - Conoce la Oficina de Vivienda de la Comunidad Autónoma de Madrid
 - Visita los sitios de alquiler/venta de vivienda.
 - **Sanidad:**
 - ¿Qué es el sistema sanitario y cómo puedo acceder a él?
-



- ¿Cómo puedo obtener la tarjeta sanitaria?
- Centros de Salud de la Comunidad de Madrid.
- Campañas específicas para inmigrantes.
- Derechos y obligaciones del paciente.
- Recomendaciones útiles.
- Teléfonos de interés.
- **Educación/Formación:**
 - Escolarización de menores.
 - Homologación de estudios.
 - Cursos de español.
 - Escuelas de adultos.
 - ¿Qué es la EMSI?
 - Cursos de formación para el empleo.
 - Programa Biblioteca Abierta.
- **Servicios Sociales:**
 - Sistema Público de Servicios Sociales
 - Centros de Atención Social al Inmigrante
- **Casas Nacionales:**
 - Centro Hispano-Boliviano.
 - Centro Hispano-Ecuatoriano.
 - Centro Hispano-Peruano.
 - Centro Hispano-Rumano.
 - Centro Hispano-Colombiano.
 - Centro Hispano-Africano.
 - Centro Hispano-Rumano Coslada.
 - Centro Hispano-Dominicano.
 - Centro Hispano-Marroquí.





- Centro Hispano-Americano.
- Centro Hispano-Búlgaro.
- Centro Hispano-Ecuatoriano Arganzuela.
- **Asuntos de Interés:**
 - Guía de primeros pasos para el inmigrante.
 - Madrid coopera.
 - Embajadas y consulados.
 - ¿Qué tengo que hacer para empadronarme?
 - Contiene información práctica sobre empadronamiento.
 - Información sobre los derechos del consumidor.
 - Información sobre servicios bancarios.
 - Programas de retorno voluntario.
 - Mujer.
 - Jóvenes.
 - Familia.
 - Transporte público en Madrid.
 - Facilita enlaces a sitios donde te informarán de cómo moverte por la Comunidad de Madrid
 - PromoMadrid.
 - Enlaces relacionados.
 - Servicios Participativos.

Aspectos de mejora de la comunicación de los ciudadanos y las administraciones públicas, y del acceso a los servicios

El impacto del Portal Inmigramadrid en la **mejora de la comunicación ciudadano-administración** y en el acceso a los servicios públicos es destacable, si se consideran los siguientes aspectos:

- La información y servicios del Portal (relacionados en apartados anteriores) son accesibles en formato 24x7, es decir todos los días del año y durante las 24 horas del día. De forma previa a la existencia del Portal, la prestación de los



servicios era exclusivamente presencial, de lunes a viernes y en los horarios de atención al público establecidos por cada Centro o Dependencia de la Comunidad.

- La información y servicios, están agrupados y catalogados para su mejor acceso permitiendo un acceso en “2 clicks” como máximo a la información o servicio que se requiera. **Haciendo sencilla la Administración para el inmigrante.**

- El Portal cuenta con **herramientas específicas de comunicación del ciudadano con la Administración**, como el **contáctanos**, a través del cuál pueden remitirse consultas, sugerencias, etc. a través del correo electrónico.

Dispone igualmente de un acceso directo al sistema de **sugerencias y reclamaciones** de la Comunidad de Madrid.

- El Portal ofrece a los usuarios alertas vía **correo electrónico**, con información sobre el estado de sus solicitudes.

Aspectos de inclusión social

El punto de partida para el desarrollo del Portal para el inmigrante de la Comunidad de Madrid es la necesidad de esta Administración y de la sociedad madrileña de incluir al colectivo de extranjeros que viven en Madrid. **El Portal es un elemento más que contribuye activamente al objetivo de inclusión del inmigrante.**

El enfoque global, el tratamiento de los temas y la selección de los servicio es el de acercar al inmigrante y hacer sentir la Administración cercana. Los asuntos que el inmigrante encuentra en Inmigramadrid son prácticos y atienden a las necesidades fundamentales del colectivo.

Los servicios de asesoría o los del tablón y el buzón de sugerencias aportan la información necesaria a los gestores de Inmigramadrid para evolucionar el Portal de manera que se adapte a un colectivo que evoluciona rápidamente y que encuentra en él la ayuda y la guía para hacerle sentir parte de la sociedad madrileña.

Aspectos de transformación del servicio, modernización y simplificación

Si bien, en apartados anteriores, ya se ha destacado el impacto del Portal Inmigramadrid en términos de comunicación de los ciudadanos con la Administración a través de las nuevas tecnologías, y de la mejora de acceso a los servicios públicos de inmigración, es necesario resaltar de nuevo determinados aspectos:

- Es un **punto de acceso único a toda la información y servicios disponibles en materia de inmigración** gestionada por la Comunidad de Madrid, frente a la realidad física: múltiples entidades y organizaciones que prestan servicios diferenciados, en diferentes ubicaciones geográficas, horarios de atención o canales de acceso.
- La **organización de la información y servicios es temática vs organizativa**. Un usuario no tiene por qué conocer quién presta determinado servicio, para poder acceder al mismo. Así, se independiza además, la estructura del Portal



de posibles cambios en la estructura organizativa responsable de la prestación de los servicios.

- De forma previa a la implantación del Portal, no existían servicios telemáticos en materia de Inmigración en la Comunidad de Madrid; era necesario acudir a las entidades correspondientes, para acceder a los mismos. Gracias a Inmigramadrid, **se ha puesto a disposición de los usuarios del Portal, de una herramienta telemática y accesible en formato 24x7.**
- La implementación de servicios telemáticos como la asesoría jurídica, contribuye a la **eliminación de papel (papel 0) y simplifica el desarrollo de los mismos mediante el uso de la página web y el correo electrónico, ahorrando tiempo** a los usuarios.
- La utilización por parte de los empleados públicos de un **back-office que recibe directamente las peticiones de los inmigrantes** agiliza su tratamiento y mejora notablemente la prestación de los servicios por parte de la Administración.
- La puesta en marcha del Portal, como canal complementario al presencial y telefónico en la prestación de servicios, redundará en la **optimización de los recursos dirigidos a la atención presencial**, al balancearse la afluencia a dichos servicios, permitiendo realizar una atención personalizada de mayor valor añadido.
- El Portal Inmigramadrid facilita la **comunicación masiva** con los usuarios del mismo, con un **mínimo coste y esfuerzo**. Por ejemplo, envío de comunicaciones, novedades, etc. a través de correo electrónico o SMS, de forma automática y con la frecuencia que se desee.

Aspectos de usabilidad, accesibilidad, multiplataforma, multicanalidad o multilingüismo

Los contenidos y servicios del Portal Inmigramadrid ha sido desarrollado bajo directrices de usabilidad y están orientadas a:

- Garantizar la **mayor eficiencia y productividad para el usuario**:
 - La organización de los contenidos y servicios por audiencias (trabajadores, empresas y entidades colaboradoras) y, a su vez, por grupos de servicios, facilita la navegación y acceso de un modo intuitivo y ágil a los servicios deseados.
 - Desde la home se accede a los contenidos y servicios más destacados por su importancia y nivel de utilización.
 - La estructura de navegación, así como determinados contenidos y servicios comunes son homogéneos con el portal corporativo www.madrid.org, y con otros portales sectoriales de la Comunidad de Madrid, lo que facilita su utilización: buscador google, noticias, accesos directos, sugerencias y reclamaciones, contacto, SITUA (Mapa de Recursos Georreferenciado), mapa web, etc.



- **Garantizar un tiempo mínimo de aprendizaje** posibilitando la opción de poder ser utilizado desde el primer momento mediante:
 - Una aplicación consistente y estable.
 - Asociar significados de los botones con los comandos que ejecutan, potenciando la iconografía como identificador de servicios.
 - Proteger el trabajo de los usuarios asegurando que nunca pierden su trabajo como consecuencia de un error.
 - Las herramientas se han construido a partir de los conocimientos adquiridos de forma previa al desarrollo, lo que provoca que el aprendizaje en el uso del Portal resulte más sencillo.
 - El sistema responde de forma apropiada a las acciones del usuario de una manera concisa y clara y siempre en el momento de ejecutar las acciones.
 - Un entorno agradable que contribuya al entendimiento por parte del usuario de la información presentada.
 - Un interfaz sencillo, con una rigurosa metodología de diseño y estructura de 3 niveles.

El Portal Inmigramadrid cumple además, con las **directrices de accesibilidad establecidas para todos los portales de la Administración Regional**. Así, tiene entre sus objetivos la plena accesibilidad de sus contenidos a personas con discapacidad o de edad avanzada, de conformidad con lo dispuesto para los sitios web de las Administraciones Públicas por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico. A tal efecto, las directrices de accesibilidad son las siguientes:

- Cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel A.
- Verificación del cumplimiento de las directrices citadas a través del Test de Accesibilidad Web (TAW).
- Auditoría del cumplimiento de las normas por terceros independientes.

En relación con los canales de comunicación, el Portal utiliza los siguientes canales: Internet y correo electrónico.

El Portal dispone además de una herramienta de correo web (contáctanos), de acceso libre, que facilita a los usuarios la remisión de consultas, sugerencias, mejoras, etc., desde el propio Portal.

Inmigramadrid, debido al colectivo al que va dirigido, **se concibió en origen como multilíngüe**. El Portal es accesible en 4 idiomas: español, inglés, francés y rumano y está preparado para ampliar el número de idiomas si fuese necesario.

Aspectos incremento de la participación ciudadana

El Portal Inmigramadrid, en su versión actual, facilita la participación ciudadana, a través de los diferentes medios habilitados a tal efecto:



- **Contáctanos:** acceso directo al servicio del correo web del Portal, en el que podrá enviar cualquier tipo de consulta, petición de información, sugerencias o mejoras a los servicios del Portal para su atención. Dichas consultas serán contestadas a través de correo electrónico.
- **Acceso directo al Sistema de Sugerencias y Quejas** de la Comunidad de Madrid, en el que el usuario podrá además de remitir su sugerencia o queja a través de un formulario on-line predefinido, cumplimentar un cuestionario de valoración del Portal, indicando su satisfacción sobre diferentes aspectos (diseño, facilidad de navegación, tiempo de carga, visibilidad de contenidos, adecuación a necesidades, etc.)
- **Asesoría Jurídica:** servicio atendido por empleados públicos especializados en materia de extranjería que responden a las consultas formuladas e incorporar las preguntas/respuestas a una base de datos que se publica en el propio Portal.
- **Tablón de anuncios:** a través del que se pondrán en contacto los usuarios del Portal para compartir necesidades y demandas.

Estas vías de participación forman parte del proceso de mejora continua del Portal y contribuyen a focalizar la evolución en los asuntos que son tratados de manera habitual por estos canales.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Tras la puesta en producción del Portal Inmigramadrid y haciendo una revisión de lo que ha supuesto el desarrollo del proyecto, desde su fase inicial de definición y diseño, hasta la puesta en valor que supone estar cada día en uso, se pueden objetivar un conjunto de lecciones aprendidas, cuya consideración en otros proyectos similares o bien en la propia evolución del Portal permitirán efficientar y optimizar los esfuerzos y recursos dedicados, así como garantizar el éxito del proyecto:

- El proyecto ha de **ser liderado o patrocinado por una figura relevante**, que genera confianza en los diferentes agentes implicados (con intereses diferentes) y favorezca su colaboración para la consecución de los fines últimos del mismo. En este caso, la implicación del máximo nivel de responsables de la Consejería ha sido un factor clave.
- La participación en la definición de requisitos del Portal de los profesionales implicados directamente en la gestión de los servicios públicos de inmigración, es imprescindible para garantizar la adecuación de su estructura, contenidos y servicios, a los objetivos y prioridades existentes en materia de inmigración, y las necesidades del colectivo inmigrante.
- Se debe contar con la aportación de metodología y herramientas de gestión para todos los actores que intervienen en el proyecto, reduciendo con ello los riesgos. La Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid ha desempeñado, en este sentido, un rol destacado al establecer:
 - Los estándares de los entornos tecnológicos utilizados en el desarrollo del Portal, tanto en relación con el gestor de contenidos, como con la construcción de los servicios telemáticos de empleo.



- El establecimiento de una metodología propia (basada en Métrica 3), en la que se detalla para cada fase del proyecto, el conjunto de actividades a realizar, y los resultados a obtener como mínimo.
- El establecimiento de un sistema de control y seguimiento de proyecto, con una doble vertiente: por una parte, para verificar el grado de cumplimiento del plan del proyecto, y el seguimiento de los estándares establecidos; por otro, para contrastar el grado de adecuación de los resultados parciales y finales, a los requisitos y necesidades establecidos por los usuarios finales.
- El esfuerzo y los recursos deben estar orientados hacia los objetivos realmente importantes, lo que permitirá optimizar la ejecución del proyecto.
- El planteamiento inicial del Portal, debe basarse en las siguientes premisas de partida: el Portal es una herramienta dinámica, en continua evolución, evitando así su degradación y obsolescencia; para ello, su construcción se ha basado en un desarrollo modular que permitirá madurar los requerimientos iniciales y ampliar la actual oferta de contenidos y servicios.
- La solución tecnológica utilizada debe ser robusta, escalable y capaz de garantizar la integridad de la información. De nuevo, la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, ha jugado un papel destacable, al verificar y validar desde el inicio del proyecto la solución tecnológica utilizada.
- La construcción del Portal, ha de estar orientada desde el primer momento a minimizar el coste futuro del mantenimiento y la evolución del sistema, así como a minimizar el impacto sobre los usuarios. En este sentido, para garantizar que los contenidos estén actualizados se ha contado con un diseño simplificado y fácil de administrar.
- La difusión del Portal, una vez en producción, es tan importante como todos los trabajos previos; un adecuado plan de comunicación y divulgación, garantizará la llegada a los destinatarios finales de sus servicios.
- El sistema deberá contribuir a la adaptabilidad y flexibilidad al cambio de la organización, permitiendo una organización ágil y con capacidad de anticipación ante cambios potenciales.