

Proyecto de Nuevo Portal de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

Joaquín Gimeno Pérez/Elena Paraíso García/Pilar Sanz Jiménez

Servicio de Información y Documentación Administrativa.
Dirección General de Organización Inspección y Servicios.
Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
(FEDER)

Construyendo Europa desde Aragón

Palabras clave

Portal, Accesibilidad, Usabilidad, Servicios al ciudadano, Administración electrónica, Multicanalidad, Multilinguaje, Información, Marca, Web 2.0

Resumen de la comunicación

Esta comunicación expone la estrategia desarrollada para implantar un nuevo Portal de Servicios para el Gobierno de Aragón, detallando las herramientas e instrumentos que se han puesto en marcha desde el Departamento de Presidencia para la realización del Proyecto.

Introducción

Actualmente el Gobierno de Aragón dispone de un portal Web en Internet construido utilizando la herramienta Oracle Portal y cuya URL es <http://www.aragon.es>.

Con este nuevo proyecto se pretende implantar una nueva infraestructura tecnológica que de soporte al sitio Web del Gobierno de Aragón. Con ello, se desea facilitar la gestión de los contenidos que se ofrecen, incorporar nuevas herramientas Web 2.0 y mejorar la accesibilidad y usabilidad del portal.

Se trata por tanto, de diseñar un nuevo portal, definir la arquitectura tecnológica que lo soporte, seleccionar la herramienta con la que implementar dicha arquitectura, implantarla, migrar contenidos actuales del portal y asentar las bases del mantenimiento.

La nueva plataforma tecnológica establecerá una estructura en la información más sencilla y clara que facilite el acceso a la información a los ciudadanos.

Al mismo tiempo, la nueva infraestructura va a ser más actual, más potente, completa y preparada para incorporar nuevos servicios al portal de manera rápida y eficiente.

El portal del Gobierno de Aragón se plantea como un punto de encuentro y comunicación para los ciudadanos y colectivos, tanto de la Comunidad de Aragón como de aquellos que tengan algún tipo de relación con la misma.

Los objetivos principales del nuevo portal se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Información completa, integrada y relacionada a todos los servicios y contenidos de interés.
- Acceso multicanal a los diferentes servicios y sistemas, para facilitar el acceso a la información disponible.

- Incorporación de herramientas Web 2.0, que permitan establecer redes sociales, facilitando la creatividad y la colaboración. Debe promover la posibilidad de compartir contenidos y otros recursos entre ciudadanos.
- Los contenidos multimedia que actualmente se generan en los diferentes departamentos y organismos estarán disponibles a los ciudadanos a través del portal.

Así, el nuevo portal pretende potenciar una oferta de información y servicios particularizada a las necesidades del usuario (ciudadano, empresas, colectivos, etc.), proyectando una imagen institucional coherente y única.

El alcance de las actividades a realizar para el desarrollo e implantación del portal del Gobierno de Aragón será el siguiente:

- Análisis, clasificación y definición de contenidos y servicios que se incluirán en el portal, orientándolos por asuntos temáticos de interés para los ciudadanos. Se migrarán aquellos contenidos que se consideren vigentes y se integrarán los servicios ya existentes. Este análisis incluirá la definición de los perfiles de usuario que harán uso del portal.
- Diseño e implantación de un sistema de gestión de contenidos, que permita la creación, edición y publicación de contenidos.
- Definición de flujos necesarios para agregar o modificar nuevos contenidos, así como de la metodología de publicación de contenidos.
- Definición de la arquitectura de información del nuevo portal, incluyendo metainformación, búsquedas, navegabilidad, mecanismos de interacción, usabilidad y accesibilidad.
- Diseño, desarrollo e implantación del portal del Gobierno de Aragón.
- Auditoria de uso del portal, con especial atención a la utilización de los servicios telemáticos por parte de los ciudadanos.
- Definición de estándares de diseño gráfico, navegabilidad, privacidad e identificación de usuarios, etc.
- Definición e implantación de políticas multicanal y multidispositivo.
- Elaboración de la documentación e impartición de la formación a los usuarios que intervendrán en la gestión y mantenimiento del sistema.

Este proyecto fomentará la imagen de un portal único de Aragón, completamente actualizado y desde donde se podrá acceder de forma sencilla todos los servicios y que esté orientado a sus necesidades.

Se pretende trasladar a los ciudadanos la idea de un portal de servicios, más cercano, con el objetivo fundamental de atender sus solicitudes de forma sencilla para él y eficaz.

Por otra parte, ha de ofrecer toda la ayuda necesaria para acceder al portal y encontrar rápidamente lo que el ciudadano busque.

Legislación

El **Decreto 325/2002**, de 22 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet. (BOA nº 131 de 06 de Noviembre de 2002) dice en su artículo 1:

1. *"El Portal de Servicios del Gobierno de Aragón, se configura como el sitio web institucional de la red Internet, constituido por la colección de paginas relacionadas entre sí, estructuradas mediante un sistema de información distribuido basado en hipertexto y albergadas en el sistema informático corporativo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón."*

2. *"El Portal de Servicios del Gobierno de Aragón, de carácter unitario, recogerá, junto con la información institucional corporativa, la información administrativa y los servicios sectoriales facilitados o prestados por los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos para su difusión por medio de tecnologías electrónicas, informáticas y telemáticas a través de la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (RACI)."*

La **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (BOE nº 150 de 23 de Junio de 2007) dice textualmente en su Exposición de motivos:

"En todo caso, esas primeras barreras en las relaciones con la Administración -la distancia a la que hay que desplazarse y el tiempo que es preciso dedicar- hoy día no tienen razón de ser. Las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen posible acercar la Administración hasta la sala de estar de los ciudadanos o hasta las oficinas y despachos de las empresas y profesionales. Les permiten relacionarse con ella sin colas ni esperas. E incluso recibir servicios e informaciones ajenos a actividades de intervención administrativa o autorización; informaciones y servicios no relacionados con actuaciones limitadoras, sino al contrario ampliadoras de sus posibilidades. Esas condiciones permiten también a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y no como una burocracia pesada que empieza por exigir, siempre y para empezar, el sacrificio del tiempo y del desplazamiento que impone el espacio que separa el domicilio de los ciudadanos y empresas de las oficinas públicas. Pero, además de eso, las nuevas tecnologías de la información facilitan, sobre todo, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes, y que ahora se pueden superar por el empleo de las nuevas

tecnologías. Se da así un paso trascendental para facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración de estas personas en la vida pública, social, laboral y cultural.”

Finalmente, la aprobación del **Plan de Administración Electrónica** garantiza la continuidad de las acciones emprendidas y dispone la creación y desarrollo de instrumentos de coordinación entre los distintos Departamentos y Organismos Públicos, prestando especial atención a la colaboración con los Entes Locales de Aragón para la extensión de la Administración Electrónica.

Un nuevo concepto de Portal

El nuevo concepto de Portal permitirá establecer una herramienta más usable para el ciudadano que permita acceder mas fácilmente a los servicios ofrecidos por el Gobierno de Aragón.

Será accesible, de tal manera que permita el acceso al Portal y a sus contenidos a todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicos o ambientales).

El acceso a la información será de forma rápida, ágil, logrando una experiencia satisfactoria del usuario. En definitiva, un portal útil y fácil de usar.

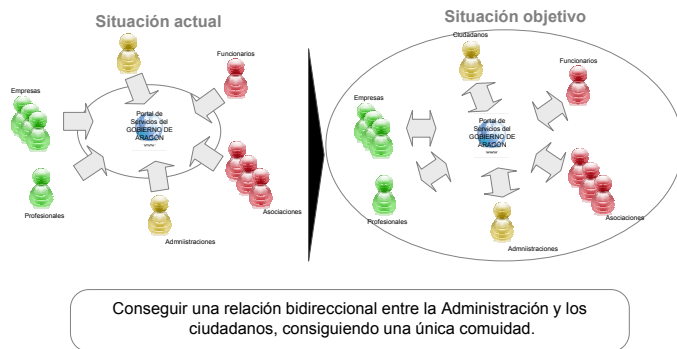
Se pretende que sea un Portal cada vez más multimedia con mayor participación (web 2.0).

Por otra parte, mediante una imagen de marca se pretende lograr un Portal único y homogéneo y que sea un referente de Aragón en Internet.

Se establecerá un **Plan de usabilidad**, consistente en una serie de directrices y acciones específicas para mejorar la capacidad de los usuarios que visiten el Portal para que puedan encontrar lo que necesiten, entender el resultado obtenido y actuar en consecuencia, dentro de un tiempo y esfuerzo razonable.

También se establecerá un **Plan de accesibilidad**, mediante el que se recogerá las consideraciones técnicas y funcionales necesarias para garantizar la capacidad de acceso e interacción con el Portal del Gobierno de Aragón por todo tipo de usuarios.

Un elemento importante será diseñar un **Plan de estadísticas** que permita conocer el comportamiento de los distintos usuarios del portal para mejorar en la presentación y calidad de contenidos.



Características y Funcionalidades

Para conseguir los objetivos marcados en este proyecto, el portal ofrecerá información útil y actualizada, en un entorno amigable y organizado según las necesidades del usuario, reforzando de esta manera la iniciativa de establecer el portal del Gobierno de Aragón como punto de encuentro entre la administración y los ciudadanos.

WEB 2.0

Existirá, también, una plataforma Web 2.0 que cubrirá funcionalidades como: Blogs, Wikis, Foros, Comentarios, Revisiones, Valoraciones, Encuestas, Tags, Subida y compartición de ficheros, Analíticas de uso, Subida y compartición de videos, Subida y compartición de fotos, Subida y compartición de presentaciones, Subida y compartición de ideas, Creación de eventos Calendario compartido, Subida y compartición de podcast, Biblioteca de videos, imágenes y podcast, Nube de tags, Contenidos más comentados, Contenidos mejor valorados, Contenidos más visitados, Perfil de usuario, Red de contactos de usuarios.

Multicanalidad

El portal permitirá acceso multicanal (navegador, teléfono móvil, agenda electrónica, televisión digital, etc.) a los diferentes servicios y sistemas, para facilitar al ciudadano el acceso a la información disponible.

Imagen del portal

El Portal ofrecerá una nueva imagen gráfica de la sede web del Gobierno de Aragón, que sea acorde y representativa de la administración de la Comunidad Autónoma y que ofrezca una óptima comunicación visual.

El diseño deberá ofrecer un interfaz de navegación intuitivo, flexibilidad en la organización de contenidos, uso de componentes multimedia que mejoren la interactividad, etc.

Portal de voz y Lenguaje de signos

El Portal contará con las adaptaciones necesarias para permitir el acceso a los contenidos a través de tecnologías de conversión de texto a voz así como la incorporación de contenidos adaptados al colectivo de sordos.

Comunicación con el ciudadano

El Portal se integrará con un sistema de gestión de correo electrónico para la comunicación con el ciudadano por eMail.

Usabilidad

Es el conjunto de de criterios y herramientas que indican la facilidad de uso del sistema y el aprendizaje que conllevará. Los usuarios no tienen que ser siempre técnicos, por lo tanto, hace falta asegurar que podrán utilizar las herramientas sin mucho esfuerzo y sacándoles el máximo rendimiento. Para ello es importante lograr una presentación de los contenidos de forma homogénea y consistente con una imagen única e independientemente de las fuentes de información.

URL's amigables

Se trata de que las url's se puedan escribir de manera que sean fáciles de recordar, obteniendo además un resultado mejor en la indexación de los motores de búsqueda de Internet, como Google.

Multilinguaje

El Portal será capaz de ofrecer sus contenidos en varios idiomas.

RSS – Sindicación de contenidos

Se trata de un sistema de alertas que permite de una forma cómoda ser notificado cuando se producen cambios en las páginas.

Se trata de poder avisar a los usuarios de que se han modificado contenidos.

Accesibilidad

El sistema ha debido ser concebido para el cumplimiento del estándar de accesibilidad de W3C con nivel mínimo doble-A.

Gestión documental

Permite buscar información en todo formato de documento almacenado. Existirá la integración con fuentes externas como Documentum, actualmente implantado en el Gobierno de Aragón.

Motor de búsqueda

Herramienta que permite al usuario acceder a información sobre un tema determinado dentro del sitio web, a través de palabras clave. Se habilitarán búsquedas dentro del gestor de contenidos por diferentes campos: índices, metadatos, y contenidos u otros atributos. Actualmente el motor de búsqueda es Autonomy.

Herramientas SEO (Search Engine Optimization)

Se incluirán herramientas que faciliten la indexación del portal en los principales buscadores.

Multimedia

Hablamos de multimedia para referirnos a cualquier producto digital que combina varios medios de comunicación (imagen, texto, arte gráfico, sonido, vídeo, dibujo y animación).

Se trata de un medio comunicativo basado en la integración de varios medios digitales para la creación de un documento visual y sonoro simultáneamente. Se habla de multimedia interactiva cuando se le permite al usuario final decidir que información quiere ver en cada momento.

Un recurso multimedia es un medio capaz de incorporar texto, imágenes estáticas, imágenes animadas, sonidos, voz y vídeo en un entorno unificado según las demandas del usuario.

Web semántica y otras funcionalidades

Se añadirán nuevas funcionalidades, como componentes de web semántica, reproductores multiformato personalizables o funcionalidades que puedan resultar de utilidad para los usuarios.

aragon.es como marca

Se propone trabajar directamente sobre la marca **aragon.es** como evolución del actual www.aragon.es por tener actualmente un histórico indexado con el que partir inicialmente. La evolución hacia esta marca irá acompañada de una imagen gráfica claramente diferenciada, con un manual de uso y un número finito de variantes para la web (el portal, moscas de contenidos multimedia, otros portales, posición y tamaño, contextos off-line, etc)

El uso de la marca **se estandarizará en todos los portales**, independientemente de cuál sea la plataforma sobre la que se desarrolla. Para ello se creará una guía de uso y se auditará cualquier implantación de la misma.

Se pretende reforzar la presencia de la marca aragon.es dentro de cualquier tipo de contenido o acción lanzada y relacionada con los medios digitales: podcast y videos, portales externos, publicidad.

La utilización de la marca, ofrecerá una imagen de Aragón única, innovadora, moderna y hacia el futuro, identificada en cualquier canal, más allá de que este portal esté constituido por un conjunto atómico de portales y canales (realmente serán muchos portales pero claramente identificados como aragon.es).

Mediante la utilización de la marca, se conseguirá que el portal de Aragón esté bien posicionado al realizar búsquedas relacionadas con contenidos de la CC.AA. gracias a una estrategia de posicionamiento y marca única consolidada.

La marca se utilizará no sólo sobre la web sino también **en cualquier otro medio en el que aparezca**, desde presentaciones, correos electrónicos, material auxiliar...

La marca aragon.es se utilizará como imagen global para todas las iniciativas en Internet, independientemente del canal y se fortalecerá la imagen de marca aragon.es como comunidad única virtual de Aragón en Internet, en los diferentes canales existentes.