

Portal Municipal  
Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón

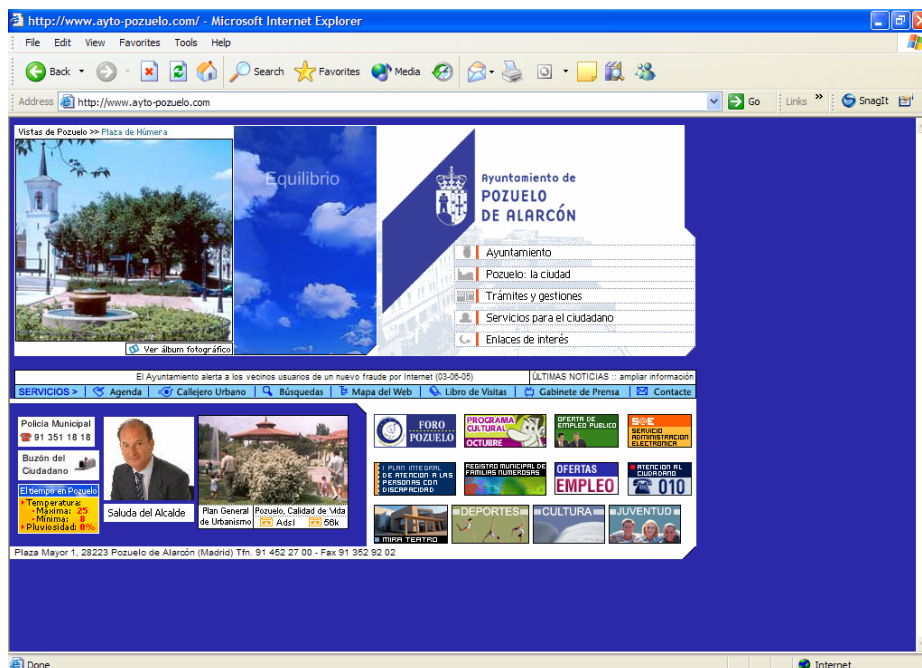


## ANTECEDENTES

En el año 2005 el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón se propuso como objetivo prioritario ampliar y mejorar los canales de comunicación e interacción entre la Administración, los ciudadanos y el tejido empresarial mediante el uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la Administración Electrónica, facilitando nuevos servicios que se traduzcan en una mejora de la calidad de vida y en un estímulo a la actividad económica y profesional de Pozuelo de Alarcón.

En la ese momento el Ayuntamiento disponía de una Web institucional poco acorde con la imagen del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. Se caracterizaba por:

- Mostrar contenidos estáticos y organizados jerárquicamente.
- No disponer de un gestor de contenidos que facilite la actualización y estructuración de los contenidos.
- Manifiestar una ausencia de línea estratégica e imagen homogénea: diversidad de diseños, modelos organizativos y tecnologías en Internet.
- Contar con varias páginas Web temáticas desarrolladas en plataformas tecnológicas diversas no integradas con la página Web corporativa.
- No existir una integración con las aplicaciones del Ayuntamiento. Actualmente los formularios parcialmente automatizados generan correos, pero la información debe ser tratada y almacenada de forma manual por el personal del Ayuntamiento.
- Disponer de un servicio de Hosting descentralizado, con varios proveedores y diferentes plataformas tecnológicas que dificultan la integración de algunas páginas Web.



Aparte de la web corporativa del Ayuntamiento, como se ha comentado anteriormente, existían además páginas Web temáticas dependientes de las Concejalías de Cultura, Deportes, Familia y bienestar social

que ampliaban la oferta de servicios y contenidos municipales. Con la puesta en marcha de este proyecto, el Ayuntamiento deseaba integrar todas estas Webs en un único Portal que ofreciera toda la información y servicios municipales, además de información de servicios prestados por otros organismos de gran interés para el ciudadano, bajo una misma imagen corporativa. Con la finalidad que los ciudadanos pudieran encontrar la información que buscaban o realizar la acción que desearan de forma ágil y sencilla.

Por otro lado, la necesidad del Ayuntamiento de ofrecer unos servicios de calidad a sus ciudadanos y su deseo de mejorar sus procesos internos hacían del nuevo Portal Web una herramienta idónea para el desarrollo de servicios y contenidos que añadieran valor a la relación con los ciudadanos y permitieran automatizar y reducir tiempos de ejecución de los procesos.

## OBJETIVO DEL PROYECTO

En el ámbito del Ayuntamiento de Pozuelo la puesta en marcha de un nuevo Portal del Ciudadano tenía una clara importancia estratégica en la futura evolución de la gestión municipal por la interrelación existente entre el mismo y las ventajas y beneficios que aportará a los ciudadanos y a la propia organización.

El sistema a implantar debería fundamentalmente:

- Consolidar el Portal Web como único punto de acceso para la e-Administración del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.
- Simplificar las interacciones del ciudadano con el Ayuntamiento a través de los diversos canales.
- Garantizar la homogeneidad de la oferta y nivel del servicio prestado con respecto a los otros canales de acceso y la interacción e integración entre estos.
- Generar nuevos servicios de valor añadido y prestar un tratamiento personalizado a los ciudadanos, proveedores, organismos, empresas y trabajadores del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.
- Constituir la plataforma tecnológica sobre la que se soporte el nuevo Portal del Ciudadano.
- Facilitar la actualización y mantenimiento de contenidos a través del desarrollo e implantación de un Gestor de Contenidos.
- Garantizar la interoperabilidad entre los sistemas de información que den cobertura a los proyectos actuales hasta su total integración en una única plataforma.

De manera previa a los trabajos de desarrollo, el Ayuntamiento realizó unas tareas previas, con la finalidad de disponer de un análisis de la situación de los contenidos disponibles en la actual Web [www.pozuelodealarcon.es](http://www.pozuelodealarcon.es) y en el resto de Webs sectoriales competencia del mismo; así como una propuesta de diseño de un nuevo Portal más innovador y que aporte una imagen diferenciada.

Entre los resultados de dicho estudio se obtuvieron:

- Nuevo Mapa de contenidos estructurado con una visión orientada al ciudadano.
- Nuevo diseño gráfico e imagen de marca de la Web.
- Modelo organizativo para la gestión y administración de contenidos en entorno Web.

Junto con ello, el Ayuntamiento seleccionó la Plataforma de Gestión de Contenidos WebControl basada en tecnología Servidor ASP y XML desarrollada por Grupo Intermark. Para ello el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón consideró:

- La experiencia contrastada de Grupo Intermark en el desarrollo de Portales para distintas Administraciones Públicas, proyectos en los que había quedado patente su capacidad para cumplir con los objetivos y retos planteados por tiempo y calidad.

- La solvencia técnica del personal propuesto por Grupo Intermark con una amplia formación y especialización en Portales Web y Administración Electrónica.
- El conocimiento de Grupo Intermark de la Administración Local y su experiencia previa trabajando con otros Ayuntamientos.
- La implantación de webControl como gestor de contenidos. Una plataforma de gestión de contenidos y de desarrollo rápido de portales que facilitaba el mantenimiento completo del sitio por personal no técnico. Ésta plataforma garantizaba la construcción del sitio web de una forma robusta y organizada, utilizando un modelo de programación orientada a objetos y una separación total entre contenidos y presentación. La arquitectura de webControl hacía posible que en el futuro el sitio pudiera crecer y modificar su apariencia de forma rápida y segura. Esta solución estaba implantada en grandes portales de clientes de la importancia de Grupo Ferrovial, Banesto, Alsa, Duro Felguera, Museo del Prado o Grupo Hidrocarbónico.

## ENFOQUE DEL PROYECTO

Dada la enorme magnitud de la ambición que se perseguía con este nuevo portal se planteó la necesidad de no realizar todo en una única fase. En la primera fase se migraría el antiguo portal a la nueva plataforma tecnológica dotándolo de nuevos servicios y, por supuesto, una nueva y más útil arquitectura de la información. Posteriormente se irían desarrollando el resto de servicios de manera paulatina.



## FASE 2



La Fase 1, incluía la implantación de la plataforma webControl, y la parametrización, programación y desarrollo necesarios para publicar el portal con los contenidos y aplicaciones detallados en ésta propuesta. El plazo de ejecución para ésta primera fase, era de diez semanas.

Además de todos los contenidos el portal tendría las siguientes aplicaciones:

- Buscador
- Buzón de sugerencias
- Encuestas
- Foros
- Tablón de anuncios y agenda de eventos del Ayuntamiento
- Formularios de contacto y solicitud

C/ Nuñez de Balboa, 116  
28006 - Madrid  
902 19 55 56

C/ Periodista Paco I. Taibo,17  
33204 - Gijón - Asturias  
902 19 55 56

- Noticias
- Soporte multiportal y multidioma
- Personalización del portal por contenidos de interés y/o colectivos

## SITUACIÓN ACTUAL

The screenshot displays the official website of the Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. The page is organized into several sections:

- Header:** Includes the municipal logo, contact information, and a search bar.
- Navigation:** A menu with links for 'Directorio', 'Trámites', 'Callejero', 'Prensa y Comunicación', and 'Agenda'.
- Main Content:**
  - Tu Ayuntamiento:** Information about the Mayor, municipal government, public employment, and various services.
  - Vivir Pozuelo:** Focuses on culture, leisure, sports, and public health.
  - Tu Ciudad:** Covers mobility, safety, cleanliness, and waste management.
  - Empresas y profesionales:** Provides information on urban planning, business centers, and employment services.
- Qué hacer cuando ...:** A section with icons for life events such as 'Nace un hijo', 'Quiero vender mi coche', 'Me jubilo', 'Busco casa', 'Quiero casarme', 'Tengo que ir al médico', 'Pienso montar un negocio', 'Busco colegio', and 'Busco trabajo'.
- News (Noticias):** A 'Novedades' section with a date filter (29/10/2007) and several news items, including the launch of the 'Pozuelo Gourmet' restaurant guide and the inauguration of a new information point.
- Interactive Elements:** A 'Tu opinión cuenta' section encouraging citizen participation in a survey, and a 'Boletines y alertas' section for subscriptions.
- Footer:** A 'Webs Municipales' section with links to 'Mira Teatro', 'Pozuelo Siglo 21', 'EMMD', 'Pozuelo Gourmet', and 'Biblioteca on-line'.

El resultado de todo este proyecto que aun está en marcha es un portal atractivo e interactivo con los usuarios, totalmente orientado a ellos en el que pueden obtener toda la información necesaria de una manera sencilla e intuitiva.

Desde que se finalizó la Fase I se han ido desarrollando muchos otros servicios interesantes para los ciudadanos y los empresarios de Pozuelo como son:

- Pozuelo Gourmet: guía de la oferta gastronómica de la ciudad.
- Kioskos: acceso al portal corporativo con un diseño adaptado a kioskos táctiles instalados en distintos puntos de la ciudad.
- Galería fotográfica a la que los ciudadanos puede aportar sus fotos de la ciudad.
- Etc.

El gran esfuerzo desarrollado por el Ayuntamiento de Pozuelo ayudado por Grupo Intermark y por Accenture ha tenido sus frutos tanto en la comunidad de vecinos de Pozuelo como en la sociedad española:

- Gran incremento en los accesos al portal, los ciudadanos han aceptado muy bien el nuevo portal y cada vez lo usan más.
- Premio Expansión 2007 a la mejor entidad pública de servicios al ciudadano en la red.
- Premio de la Asociación de Usuarios de Internet 2007 a la mejor página web municipal

## FUTURO

El portal del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón está continuamente evolucionando lo que hace que cada vez tenga más contenido interesante y útil para los ciudadanos y más funcionalidades que faciliten la interacción con la corporación municipal. Para el año 2008 el ayuntamiento se ha propuesto desarrollar aun más la "carpeta del ciudadano" posibilitando así a los habitantes de la ciudad realizar de manera telemática el pago de impuestos y multas, la modificación del censo, etc.

Poco a poco el portal irá teniendo aun más funcionalidades 2.0 de manera que los propios habitantes de Pozuelo sean partícipes de los contenidos del portal.

## CONCLUSIONES

La historia del actual portal del Ayuntamiento de Pozuelo desarrollado por Grupo Intermark permite obtener distintas conclusiones útiles para cualquier proyecto de similares características tanto para administraciones públicas como para empresas privadas:

- Una de las funciones principales de un Portal ha de ser **COMUNICAR**. No se debe olvidar que el usuario debe ser el máximo beneficiado por la existencia del portal, no la empresa o la administración. En este sentido hay que tener el mismo interés en la gestión de los contenidos que en el desarrollo de aplicaciones del portal.
- La comunicación debe basarse en un **diseño atractivo y en una correcta estructuración del sistema de navegación y los contenidos**.
- La herramienta tecnológica sobre la que se desarrolle debe soportar la posibilidad de mostrar **diferentes capas de diseño y una arquitectura de la información** clara y coherente.
- Un portal debe ser **UTIL**. Las funcionalidades ofrecidas por el portal tienen que ser de utilidad para el usuario, si no el esfuerzo habrá sido en vano.
- Un portal debe **EVOLUCIONAR** constantemente. Así como la sociedad cambia también lo hacen sus necesidades y los portales deben adaptarse a las mismas. E-Administración o Web 2.0 son conceptos que en el plazo de un año deberán ir adoptando todos los Portales corporativos. En el futuro surgirán nuevos conceptos que también habrá que adoptar.
- La comunicación debe basarse en un **diseño atractivo y en una correcta estructuración del sistema de navegación y los contenidos**.
- Es importante saber que la tecnología debe subordinarse a las necesidades de los usuarios y nunca al revés. La herramienta tecnológica debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a todas las situaciones presentes y futuras.