

Autores: Amparo Mora Martí
Jefa del Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios

Fernando Gil Palmero
Jefe del Área de Desarrollo y Coordinación de Tecnologías de la Información

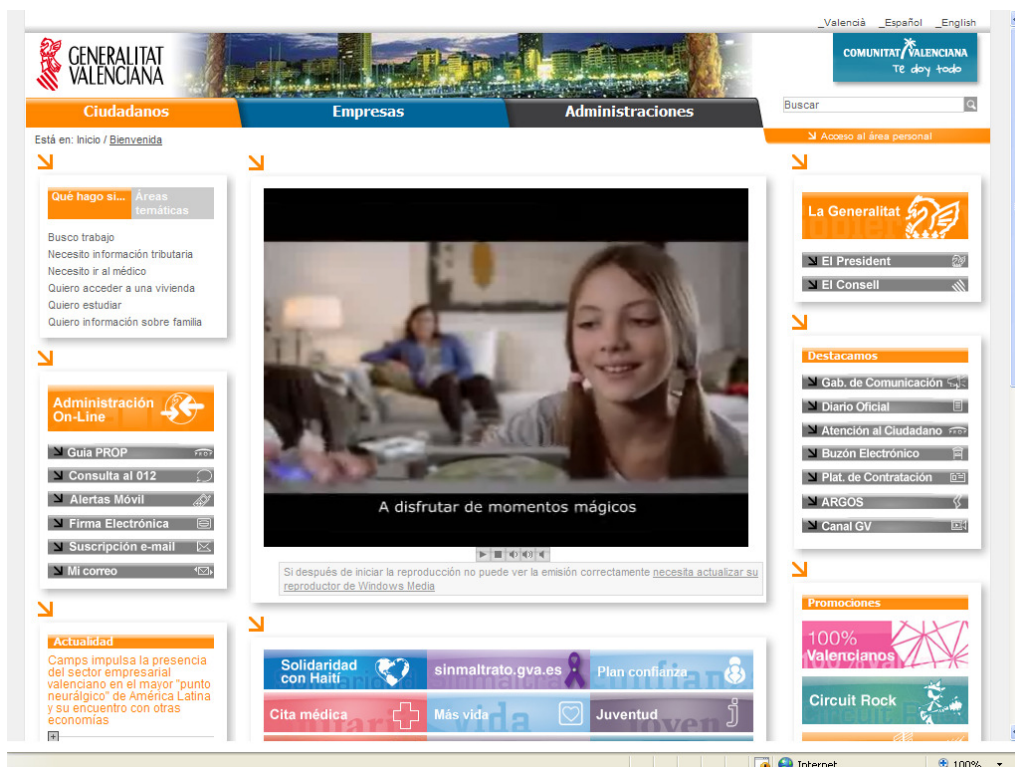
Título: www.gva.es: **EL NUEVO PORTAL INTEGRAL DE LA GENERALITAT**

En Octubre de 2005, la Generalitat de la Comunitat Valenciana a través de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas lanza un proyecto de modernización del Área de Atención al Ciudadano que tiene como objetivo la definición y puesta en marcha de un nuevo modelo de prestación de servicios.

Este nuevo modelo tiene una orientación claramente centrada en el ciudadano, y aporta como principal novedad la adopción de una visión integral y única de todos los canales desarrollada sobre la base de un catálogo único de servicios. Este catálogo es el que se utiliza para suministrar la información y los contenidos necesarios a los distintos agentes y herramientas implicados en la prestación de los servicios.

Este proyecto da lugar al desarrollo y puesta en marcha de diversas herramientas y culmina con el arranque del nuevo portal www.gva.es en Julio del 2009.

Desde la puesta en marcha del nuevo portal se han recibido cerca de **9.500.000 de visitas** que han navegado por más de **200.000.000 de páginas**. Con cerca de **58.000 visitas diarias** el número medio de visitas diarias ha aumentado un 35% y lo mismo ha ocurrido con el número medio de páginas visitadas, que ha experimentado un aumento del 164%.



The screenshot displays the homepage of the Generalitat Valenciana's citizen portal. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Ciudadanos', 'Empresas', and 'Administraciones'. A search bar and a 'Buscar' button are located on the right. Below the navigation bar, the page is divided into several sections: 'Qué hago si...' (What do I do if...), 'Administración On-Line' (Online Administration), 'Actualidad' (News), 'Destacamos' (We highlight), and 'Promociones' (Promotions). The central area features a large video player with a woman's face and the text 'A disfrutar de momentos mágicos'. The bottom of the page has a footer with various service links like 'Solidaridad con Haití', 'sinmaltrato.gva.es', 'Plan confianza', 'Cita médica', 'Más vida', and 'Juventud'. The browser's address bar shows 'Internet' and the page is zoomed to 100%.

Las **páginas más visitadas** del nuevo portal son:

- La página de bienvenida del portal
- La página de detalle de procedimientos
- El buscador de empleo público
- La página de detalle de oposiciones

El nuevo portal de la Generalitat es un portal diseñado y construido sobre la base de cinco **principios básicos**:

- Es un portal totalmente **orientado al ciudadano**, orientado a satisfacer sus necesidades y a facilitar el acceso y el uso de los servicios.
- Que persigue la apertura de un nuevo **canal interactivo de comunicación** entre la Generalitat y los ciudadanos.
- Que **destaca la imagen de la Comunidad** y dispone de diversos elementos que pretenden captar la atención del visitante sobre la Comunitat Valenciana.
- Es un portal pensado para **facilitar el acceso y la usabilidad** de los contenidos.
- Se encuentra **totalmente integrado con el resto de herramientas del área de atención al ciudadano**, con las que comparte un catálogo único de servicios gestionado y mantenido sobre una plataforma común en la que interaccionan los distintos perfiles implicados en la gestión de los contenidos.

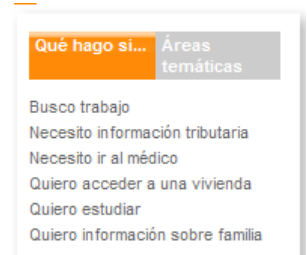
Orientado al ciudadano

El nuevo portal es un portal totalmente orientado al ciudadano que nace con la vocación de facilitar el acceso del visitante a los servicios, permitiendo:

- **La segmentación de los servicios por colectivos:** ciudadanos, empresas y Administraciones.



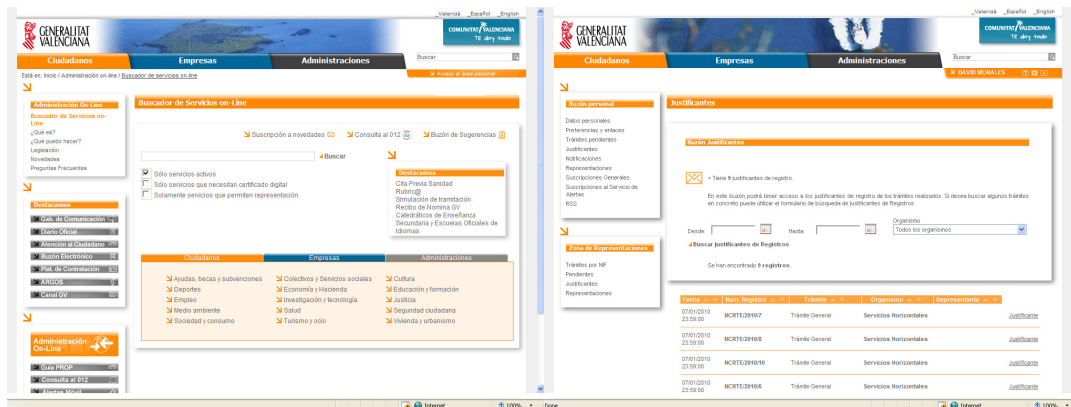
- **El acceso a los contenidos por hechos vitales:** momentos importantes en la "vida" de una persona (necesito ir al médico, quiero comprarme un piso, etc.) o de una empresa (necesito obtener financiación, necesito información fiscal).
- **El acceso a los contenidos por áreas temáticas:** grandes áreas de interés relacionadas con los servicios que la Generalitat pone a disposición de sus ciudadanos y empresas: cultura, deportes, economía, educación, empleo, agricultura, comercio, industria o medio ambiente.
- **El acceso a los contenidos a través de áreas destacadas** como la zona de enlaces directos o el área con los servicios más destacados de la página principal del portal, donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios más demandados en el área de atención al ciudadano.





De esta forma el acceso a un mismo servicio puede realizarse de múltiples formas, en función de las particularidades o necesidades de cada usuario.

Además el nuevo portal es la **puerta de entrada a la Administración On-Line**, permitiendo a ciudadanos, empresas y otras administraciones el acceso a la oferta integral de servicios electrónicos que la Generalitat pone a su disposición. De esta forma es posible acceder a los servicios a cualquier hora y desde cualquier lugar, cómodamente sin necesidad de desplazamientos o esperas.



Y para facilitar esta interacción el nuevo portal cuenta con un **área personal**, desde la que es posible acceder a la oferta integral de servicios que el nuevo portal pone a nuestra disposición para la tramitación electrónica de los procedimientos:

- **Registro Telemático**, necesario para la presentación telemática de solicitudes.
- **Pasarela de Pago**, que permite efectuar el pago telemáticamente durante el proceso de tramitación de un trámite electrónico.
- **Gestión de Representantes**, que permite definir un representante legal para que tramite electrónicamente en tu nombre frente a la Generalitat.
- **Zona de Persistencia**, que facilita la presentación de una solicitud en varios pasos manteniendo la información introducida de uno a otro.
- **Justificantes de Registro**, que permite consultar los justificantes correspondientes a los trámites iniciados
- **Notificaciones**, que permite la recepción en formato electrónico de las notificaciones relacionadas con expediente iniciados telemáticamente
- **Trámites Pendientes**, desde donde es posible acceder a los trámites iniciados y no finalizados.

Otro espacio destacado del portal es el **área de atención al ciudadano**, donde el ciudadano puede acceder a información detallada sobre los servicios disponibles a través de los diferentes canales, destacando de forma especial el acceso a la **guía PROP** compuesta por un conjunto de buscadores especializados desde los que el ciudadano puede acceder a toda la información relacionada con trámites y servicios, departamentos de la Generalitat, personal de la Generalitat, oficinas de registro, Administraciones Locales, empleo público y órganos judiciales de la Comunitat Valenciana.

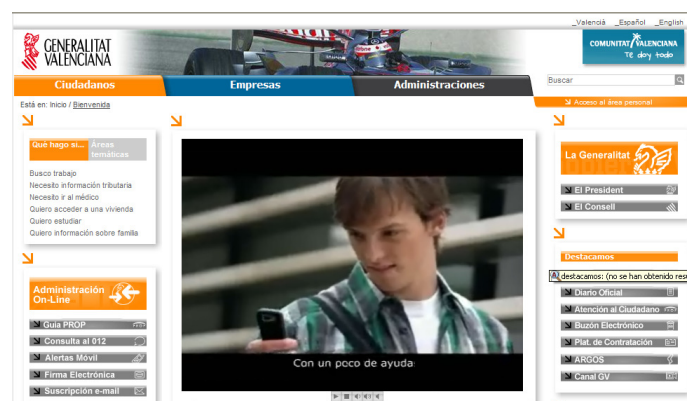


Por último destacar que es una **puerta de acceso a la información de interés sobre las Administraciones** con las que se relacionan los ciudadanos de la Comunitat. Para ello todos los contenidos se han diseñado con el objetivo de convertirse en información de interés para el ciudadano, permitiendo el acceso a información de la Generalitat y del resto de niveles de Administración: europea, estatal y local.

Nuevo canal interactivo de comunicación

El nuevo portal incorpora **múltiples elementos de comunicación** entre la Generalitat y los ciudadanos.

Un elemento destacado en este sentido es el **vídeo la página de bienvenida del portal**. Desde este espacio la Generalitat difunde campañas y noticias de interés, realiza retransmisiones en directo de actos relevantes en la vida de la Comunitat o incluso da acceso a actividades culturales como la partida entre Karpov y Kasparov que fue seguida por miles de internautas a través del portal de la Generalitat.



Otros espacios destacados son el **Gabinete de Comunicación**, desde donde es posible realizar un seguimiento detallado de la actividad de Gobierno del Consell, accediendo a los contenidos

relacionados con las últimas noticias en múltiples formatos: documentos, fotografías, vídeos y/o audios son algunos de los medios que la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos o el **área de Promoción Institucional** desde donde es posible acceder a todas las campañas y promociones lanzadas desde la Generalitat



Destacan también los **nuevos servicios de envío de novedades**, que permiten a los ciudadanos estar al tanto de las últimas novedades relacionadas con los trámites y servicios, las ofertas de empleo público o las noticias del gabinete de comunicación seleccionando el medio por el cual quieren ser informados: por correo electrónico y/o por SMS.

Además incorpora **nuevos elementos de participación ciudadana** donde los ciudadanos pueden: enviar una consulta, formular una sugerencia, participar en encuestas o acceder a la web de participación y comunicación ciudadana.

Destaca la imagen de la Comunidad

El nuevo portal pretende convertirse en una nueva **ventana de promoción de la Comunidad hacia el visitante**, destacando para ello la imagen del territorio. Por este motivo la promoción de la imagen de la Comunidad ocupa un lugar especialmente destacado en el nuevo portal. Algunos elementos destacados son:

- El **carrusel de imágenes de la cabecera**, donde se promociona la Comunidad a través de un Carrusel de imágenes que tiene como objetivo promocionar la oferta turística y cultural de la Comunidad.



- El **enlace a la nueva Web de Turismo de la Comunitat**, que conserva un espacio destacado de la cabecera y por lo tanto es accesible desde cualquier parte del portal.

Además se ha hecho un esfuerzo importante para poder mantener los contenidos del portal en **tres idiomas: valenciano, castellano e inglés**, persiguiendo con ello el aumentar la repercusión internacional del portal.

Totalmente integrado con el resto de herramientas del área de atención al ciudadano

Los contenidos del portal se gestionan desde el **Gestor Único de Contenidos** de la Generalitat, que es la herramienta que suministra los contenidos al portal y al resto de canales utilizados para dar servicio al ciudadano: oficinas de atención presencial PROP, 012 y Chat.

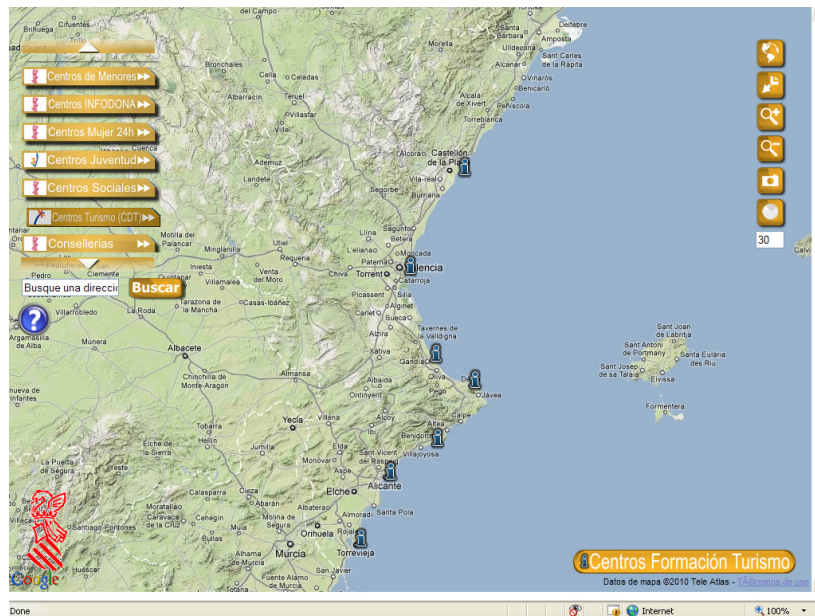
De esta forma los contenidos suministrados a todos los canales son homogéneos, y la **simplificación en el proceso de mantenimiento** de la información garantiza que los contenidos se mantienen actualizados.

Además la facilidad para publicar y retirar contenidos del portal, y los mecanismos contemplados para que sean las propias Consellerias y Organismos de la Generalitat los que mantengan los contenidos bajo sus competencias facilita una dinámica de actualización de la información que aumenta la **sensación de dinamismo** al usuario que visita el portal.

Facilita el acceso y la usabilidad de los contenidos.

La gran mayoría de los contenidos del portal están orientados a servicios de interés para el usuario que lo visita. **El portal cuenta con cerca de 3.000 servicios** con información útil para el ciudadano extraída del catálogo de servicios de la Generalitat.

Algunos de estos servicios han supuesto un salto cualitativo en la forma en la que se presenta la información, destacando especialmente el servicio la **Generalitat en Google**, que permite el acceso sobre un plano a toda la red de centros de interés de la Generalitat: colegios, centros de salud, centros de justicia, hospitales, etc.



Otras funcionalidades de interés las encontramos asociadas al detalle de los servicios, donde el usuario puede acceder a una **versión imprimible** de la información, **enviar la información a un amigo** o incluso **descargarse los formularios solicitud** para poder rellenarlos cómodamente.



O en el **servicio de generación de RSSs, y de novedades**, que permite a los ciudadanos estar permanentemente informados de las últimas novedades relacionadas con la Generalitat.

Los contenidos pueden ser publicados en múltiples ubicaciones, de esa forma se **facilita el acceso a los contenidos** para cualquier usuario que acceda al portal.

El portal incorpora múltiples elementos que **facilitan al usuario la navegación** a través de las diferentes áreas del portal, destacando especialmente:

- Los **menús contextuales**, que se van personalizando para facilitar la navegación a medida que el usuario navega por el portal.
- La **miga de pan** que ayuda al usuario a saber dónde está en cada momento.
- La **identificación de las áreas del portal con colores** que permite al usuario saber si se encuentra en el área de ciudadanos, empresas, administraciones.

Además el portal dispone de un **buscador** que utiliza **tecnología Google**, y que facilita el acceso a la totalidad de los contenidos del portal de la Generalitat y de los portales de las Consellerias y Organismos Autónomos.