

Portales del ciudadano y del funcionario

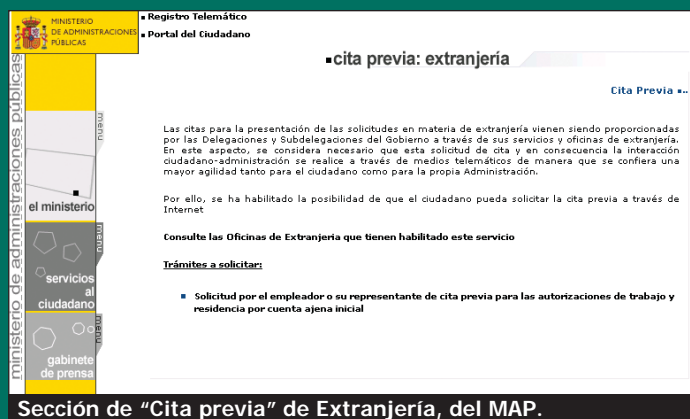
Los portales en Internet se han convertido en el principal escaparate de las administraciones públicas, por la información y las posibilidades de realizar trámites directos que ofrecen, sin límites horarios o acotaciones geográficas. Al auge de los dirigidos al conjunto de los ciudadanos, se han unido también los creados específicamente para los funcionarios públicos. *Por Javier Labiano.*

Los portales del ciudadano y del funcionario impulsados por las administraciones públicas han evolucionado de forma meteórica en los últimos años y han pasado de suministrar exclusivamente información a convertirse en transaccionales, admitiendo solicitudes, consultas y prestando múltiples servicios.

Los principales ministerios del Gobierno español, comunidades autónomas como Valencia, Murcia, Canarias, Navarra, Asturias, Andalucía y Aragón, y ayuntamientos como Marbella, Gijón, Vitoria y Alcobendas han impulsado notablemente el desarrollo de sus portales.

MAP

El Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) gestiona el Portal del Ciudadano (www.ciudadano.es/www.administracion.es), ahora en construcción, que pretende facilitar un punto de encuentro virtual entre ciudadanos y Administración y se está configurando como una plataforma avanzada de valor añadido por el canal que elija el usuario, sea Internet, teléfono, Oficina de Atención Presencial y, próximamente, móviles, PDA, etc. Ciudadano.es permite registrarse como usuario para poder acceder a información y servicios personalizados en tiempo real.



Sección de "Cita previa" de Extranjería, del MAP.

Una de las cuestiones que se han visto agilizadas gracias a este portal es la cita previa de extranjería. Hasta el desarrollo de este servicio, para acudir a las oficinas de extranjería los ciudadanos debían obtener una cita por teléfono o desplazarse y esperar incómodas colas en los locales de la propia oficina. Mientras que con la nueva solución tecnológica, se puede solicitar la cita a través de Internet y el sistema informático propone automáticamente la cita, además de ofrecer otras facilidades.

Otro avance es el Registro Telemático del MAP, que permite el envío de documentos al Ministerio por la red sin necesidad de desplazarse a las oficinas del Registro. De esta forma, facilita la presentación de reclamaciones o formularios, así como pagos para una oposición.

Progresivamente, el MAP incorporará nuevos trámites a este registro.

FUNCIONA.ES

El MAP dispone también del Portal del Empleado Público, que se define como el espacio virtual de relación, colaboración y gestión del conocimiento para el personal de la Administración General del Estado (AGE). Su puerta de acceso es la Intranet administrativa como canal de comunicación bidireccional entre el empleado público y la AGE en sus distintos ámbitos de relación.

Este portal del funcionario dispone de tres apartados: un Espacio Virtual Común (EVC); unos Espacios Descentralizados de Información y Servicios (EDIS); y Badaral 3, un nuevo S.I. para la gestión de recursos humanos.

El Espacio Virtual Común dispone de una guía metodológica para el crecimiento y evolución del Portal del Empleado Público, que pretende cubrir las expectativas y necesidades de las distintas iniciativas que deseen integrarse en el mismo, así como atender a los requerimientos de los distintos perfiles de usuarios que deben acometer esa integración. Para ello, cuenta también con un marco normativo que garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos del portal.

Por otra parte, existen tres espacios Descentralizados de Información y Servicios: los referidos a RCP, a la Intranet administrativa y al Plan de Pensiones. Mientras que Badaral 3 (sistema para la gestión de recursos humanos) incluye la integración con el Registro Central de Personal; módulo de soporte a la gestión de organismos promotores del Plan de Pensiones de la Administración General del Estado; generación del Certificado de Méritos; anotaciones en el Registro Central del Personal; concurso de méritos; y módulo de propuestas de RPTs.

Pero no todas las intranets están dirigidas al conjunto de funcionarios, sino que algunas son temáticas y sólo un reducido grupo tiene acceso a ellas. Es el caso del Portal del Registro central de Personal del

MAP, que nació con la finalidad de ser un centro para la gestión del conocimiento en el campo de los recursos humanos de las administraciones públicas. Se trata de un producto especializado, dirigido exclusivamente a los gestores y responsables de políticas de personal de las administraciones.

Su operatividad es a través de la Intranet administrativa. Aquellos gestores o funcionarios que tengan acceso a ésta, podrán consultar los contenidos de carácter específicos o general, que el RCP pone a su disposición. Así, podrán visitar la Oficina Delegada del Registro Central de Personal en tiempo real, donde al interesado, debidamente acreditado como empleado público de la AGE, se le podrá extender un certificado de expediente personal compulsado a petición propia.

MINISTERIO DE ECONOMÍA

Este año, el Ministerio de Economía y Hacienda ha presentado un conjunto de actuaciones, en el ámbito de la administración electrónica, materializadas fundamentalmente a través de un portal del ciudadano y de otro portal Intranet, dirigido más directamente al funcionario.

El portal del ciudadano lo ha organizado en torno a dos ámbitos. Por una parte, grandes bloques de información, como Impuestos, Contratación, Normativa, etc.; y, por otra, procedimientos administrativos, en los que todos, o alguno de sus trámites, pueden realizarse a través de Internet. Entre éstos, se encuentran las compras centralizadas, la tienda virtual de publicaciones, las consultas tributarias vinculantes y la biblioteca virtual.

Además, ha creado una serie de oficinas virtuales a través de las que el ciudadano puede consultar información de forma individualizada, mediante el uso de los certificados digitales, tanto software como en tarjeta criptográfica, emitidos por las distintas autoridades de certificación, como la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. Entre las oficinas virtuales, se encuentran la de la Dirección General del Catastro, la de



Clases Pasivas, la de la Agencia Estatal de administración Tributaria y la del Instituto Nacional de Estadística.

Por otra parte, este Ministerio ha creado también un Portal Intranet, configurado para que el empleado disponga de un punto único de acceso a todas las funcionalidades necesarias para el desarrollo de su actividad diaria. En él se incluyen,

po real. Además, ha implantado el PKI y sus aplicaciones: correo electrónico securizado, smatcard logon, certificados para servidores web, voto electrónico, registro telemático de salida y firma electrónica interna.

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación permite la consulta, a través de la web, del mapa de las parcelas agrícolas de todo el territorio nacional, así como la visualiza-

través de mensajes XML (estándares de mercado de aceptación generalizada), permitiendo la independencia de las plataformas y de las aplicaciones.

CANARIAS

Canarias, igual que otras comunidades desarrolladas en estas mismas páginas, es una de las más activas en el desarrollo de portales en Internet para el ciudadano y para el funcionario. Según un portavoz del gobierno de las islas, dispone en estos momentos de los siguientes: canarias-digital.org; canarias.org; gobiernodecanarias.org; gobiernodecanarias.net; justiciacanarias.org; parcan.es y acuentascanarias.org.

Sus objetivos se centran en proporcionar "los mejores servicios como correo, oficina virtual, noticias, etc". Para ello, su tecnología se centra, fundamentalmente, en frontales Linux, con Apache/1.3.31 (Unix), mod_python/2.7.10, Python/2.2.3 mod_jk/1.2.6 PHP/4.3.7 mod_perl/1.2.9 mod_ssl/2.8.19

El Portal del Ciudadano se configura como una plataforma avanzada de valor añadido multicanal: Internet, teléfono, Oficina de Atención presencial, teléfonos móviles o PDA.

por una parte, áreas de acceso restringido, en función de un perfil definido, como las aplicaciones de gestión y tramitación de expedientes. Y por otra, áreas de carácter abierto (que denomina más específicamente como 'portal del empleado'), donde el funcionario puede consultar su nómina, realizar cursos mediante el sistema de formación virtual, solicitar las ayudas de acción social, etc.

INTERIOR, AGRICULTURA Y SANIDAD

Otros ministerios, como Interior, Agricultura y Sanidad han introducido también importantes prestaciones en sus portales dirigidos a los ciudadanos. El primero ha desarrollado el servicio de información web de la Dirección General de Tráfico, que proporcionará la información del estado de las carreteras en tiem-

po real. Además, ha implantado el PKI y sus aplicaciones: correo electrónico securizado, smatcard logon, certificados para servidores web, voto electrónico, registro telemático de salida y firma electrónica interna.

Por su parte, el Ministerio de Sanidad y Consumo ofrece importantes posibilidades a través de su portal, conectado con los servicios web del SNS que entraron en funcionamiento en 2003. Estos servicios, basados en la infraestructura de la red sanitaria, son los que posibilitan el intercambio de información para la base de datos de usuarios de tarjeta sanitaria, fondo de cohesión y permitirán, en su día, el intercambio de información de alertas sanitarias y receta electrónica.

Los servicios del SNS se basan en un esquema de interoperabilidad que posibilita la integración de los distintos sistemas de las comunidades autónomas, al utilizar estándares de intercambio de información a

OpenSSL/0.9.6m; Servidores Windows 2000 IIS 5.0, Framework .Net 1.1; y Servidores Linux, Jakarta-tomcat 4.0.6, y JDK 1.4.0.

En el desarrollo de estos portales, así como en su mantenimiento, han colaborado IT7, TAO-gedas, Bearing Point, Ceteca y Canary Web.

Según el mismo portavoz, canarias-digital.org recibe 6.371 visitas al mes; canarias.org, 6.868; gobiernodecanarias.org, 511.478; y gobiernodecanarias.net, 3.681. "Estos portales juegan "un papel crucial para el desarrollo de las TIC en nuestra comunidad, consiguiendo ofrecer una herramienta más para dar servicio de tramitación e información en la relación, cada vez, más fluida entre Administración y los ciudadanos. Ejemplos claros de esto son los portales gobiernodecanarias.org/tesorocanario; gobiernodeca-

Ventajas de los portales multicanales

La Junta de Andalucía dispone, en estos momentos del Portal al Ciudadano www.andaluciajunta.es, mientras que el acceso a los sitios web del gobierno y otras instituciones y empresas públicas está centralizado mediante el acceso <http://www.juntadeandalucia.es/>. Desde este portal, se accede a la información y servicios que presta la Administración de la Junta de Andalucía, sus organismos autónomos y empresas públicas.

Sin embargo, para el ciudadano, la situación actual presenta varios problemas, según Manuel Martín Mata, Jefe de Servicio de Valor Añadido de la Secretaría General para la Sociedad de la Información de la Junta. Por una parte, se produce una dispersión de la información y, por otra, dificultades en la búsqueda. Mientras, desde el punto de vista de la administración, los problemas son de otra índole: una duplicación de esfuerzos de desarrollo y mantenimiento; y una información redundante, inexacta y desactualizada.

Por eso, ahora el principal objetivo de los responsables de la Junta es que el portal de esta institución se convierta en un punto de acceso unificado para todos los contenidos y servicios horizontales, que proporcione al ciudadano una herramienta rápida, sencilla y útil para buscar y consultar la información generada por las distintas entidades de la Junta de Andalucía, mediante las siguientes funcionalidades: navegación por toda la información relacionada con un determinado tema; búsquedas sencillas por términos clave; búsqueda avanzada genérica; búsqueda avanzada específica para cada tipo de información; información relacionada; listas de distribución, a las que podrán apuntarse los ciudadanos y glosario, para ayuda sobre los distintos términos del portal.

Para alcanzar estos objetivos, se ha puesto en marcha un proyecto, estructurado en fases, con el objeto de ayudar a definir la información necesaria, las fuentes de las mismas, establecer los flujos de información y autorización de los mismos y proporcionar unas herramientas que faciliten la gestión y presentación de dicha información.

CONSULTORÍA DE CONTENIDOS

La primera fase consistió en la consultoría de contenidos. Este estudio se llevó a cabo a través de la realización de una serie de entrevistas y encuestas a las distintas entidades dependientes de la Junta de Andalucía. De ellos se obtuvo la información que permitió

tentes en el mercado, con el requisito fundamental que estuviera basada en software libre y que diera la suficiente cobertura a la gestión de los contenidos objeto del proyecto".

Manuel Martín explica que la elección de las soluciones a evaluar ha sido fruto de un análisis de las

entre el contenido y la presentación.

- OpenCMS, como repositorio de los contenidos, que a su vez facilita la incorporación de los contenidos de otras fuentes, como son las Consejerías o las diversas bases de datos de la Junta. Sirve como plataforma de gestión de dichos contenidos, mediante las oportunas herramientas y formularios.

Ambas soluciones integradas "utilizando protocolos estándares e intercambio de mensajes en XML, lo que garantiza el desacoplamiento de las mismas y facilita su evolución". El sistema resultante se completa, además, con su integración con el directorio LDAP corporativo, para autenticar a los usuarios creadores de contenidos contra OpenCMS, y con la integración de un sistema de workflow de publicación, que proporcione la capacidad necesaria para definir los diferentes flujos de publicación, tanto por contenidos como por entidades, que permita cubrir las necesidades de la Junta de Andalucía.

The screenshot shows the homepage of the Junta de Andalucía website. The main headline reads "CHAVES ESCRIBE LA CONTRIBUCIÓN EUROPEA AL OROCIENIENTO ANDALUZ PARA ADOPTAR POR LA CONSTITUCIÓN". Below the headline, there is a sub-headline: "El presidente de la Junta admite que el Tratado no es el que él hubiera hecho, pero subraya que abre una puerta a la participación autonómica en la UE". The page features a navigation menu with options like "Inicio", "Noticias", "Servicios", and "Accesibilidad". There are also several news snippets with images and titles, such as "La consejera de Salud afirma que el futuro del sector de salud pasa por la investigación biomédica" and "Autonomía al traslado de perros a matadero o fidejazo regulativo para evitar la 'tempestad canina'".

la definición de los contenidos horizontales concretos y servicios a los que se podrá acceder a través del Portal, la estructura y categorización de los mismos y las funcionalidades necesarias a incluir en el Portal, de forma que se garantice el acceso a la información de forma sencilla e intuitiva para todos los ciudadanos.

Los contenidos considerados como servicio horizontal fueron los relativos a normativa, ayudas, subvenciones y becas, contratación pública, publicaciones, premios y concursos. Además de realizar estos estudios de los contenidos existentes y de su integración en la nueva plataforma, también se ha tenido muy en cuenta el aspecto organizativo existente en cada entidad para compatibilizarlo con las posibilidades de los nuevos servicios desarrollados.

ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

La segunda fase consistió en la definición de la arquitectura tecnológica. "Para dar cobertura a todas las funcionalidades y objetivos del proyecto, surgió la necesidad de seleccionar una solución de gestión de contenidos de las muchas exis-

soluciones actuales, tanto del mercado como de la Junta de Andalucía, unido a las necesidades propias del proyecto. "Se han tenido en cuenta factores como la madurez de las herramientas, robustez, usabilidad, tecnologías involucradas y capacidad de crecimiento, entre otras. Por ello, se optó por realizar un estudio sobre plataformas que estén fuertemente asentadas y con una comunidad de usuarios e implantaciones bastante elevada".

Una vez evaluados todos los criterios, las necesidades del proyecto, las decisiones estratégicas en tecnología de la Junta de Andalucía, y las funcionalidades de cada una de las opciones tecnológicas, finalmente se optó por implantar un sistema híbrido basado en el tandem Cocoon-OpenCMS, que combinara las ventajas de ambas soluciones, facilitando el desacoplamiento entre el portal (la representación de los datos) y la gestión de contenidos. Es decir:

- Cocoon, como sistema de publicación web, que se utilizará para toda la lógica del ciudadano, navegación, formularios, etc., basado en XML, de tal forma que se consiga un separación completa

les, así como funcionalidades adicionales que garanticen la localización de la información y los servicios independientemente del organismo al que correspondan, de una forma conjunta, homogénea, ágil y adecuada a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, las entidades dependientes de la Junta de Andalucía que ya dispongan de sitio web propio, tendrán a su disposición un sitio web adicional desde el que se podrá acceder de forma unificada a todos los contenidos horizontales que deseen poner a disposición de los ciudadanos y de otras entidades.

En tercer lugar, las entidades dependientes de la Junta de Andalucía que no cuenten con un sitio web propio tendrán a su disposición uno donde ubicar aquellos contenidos y servicios de carácter horizontal que deseen ofrecer a los ciudadanos y a otros organismos.

En la actualidad, el proyecto está finalizado en su fase de construcción, a la espera de incorporar los contenidos de las entidades de la Junta de Andalucía.

PORTAL MÚLTIPLE

El portal del ciudadano y el del funcionario no tienen por qué constituir dos compartimentos estancos y dos proyectos independientes. Buena prueba de las posibilidades que ofrece desarrollar un proyecto multicanal lo constituye el portal judicial creado por la Junta de Andalucía, que engloba múltiples portales, entre ellos el del ciudadano y el del funcionario. Según explicó en Tecnimap, Cristina Puente Crespo, jefa del Departamento de Explotación de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, el objetivo de este proyecto ha sido construir un entorno multiportal, para todos los perfiles que tienen alguna relación con la Justicia en Andalucía. En este sentido, se ha desarrollado un portal temático central (Portal Adriano) que da acceso a los distintos portales específicos (de los jueces, de los fiscales, de los secretarios, de los funcionarios, de los abogados y de los ciudadanos).

Con esta estructura, "se consigue dar un servicio integral y se minimiza la gestión debido a la estructura multiportal, que permite compartir elementos horizontales en distintos portales. Estos portales se han desarrollado para atender las necesidades de servicios e informa-

ción de cada uno de los perfiles siguientes:

- Portal Adriano es el punto de acceso a la Justicia en Andalucía. Contiene información general, noticias, directorio, documentación, publicaciones, subastas judiciales, gabinete de prensa, etc., además de ser el punto de acceso desde donde un nuevo visitante puede ser redirigido a su portal vertical (sectorial).

- Portal de los Ciudadanos. Portal de servicios e información al ciudadano andaluz en sus relaciones con la Justicia. Incluye: servicio de atención a las víctimas, directorio de órganos judiciales, justicia gra-

de opinión, agenda de señalamiento de juicios rápidos, etc.

- Portal de los Abogados y Procuradores. Es un portal específico para este tipo de usuarios, donde pueden intercambiar sus experiencias y acceder a servicios e información útiles para su trabajo. Entre ellos: presentaciones telemáticas de escritos judiciales, información legal, foros o buscadores avanzados de documentación.

- Portal de los Fiscales. En este portal, los fiscales accederán, mediante usuario personalizado, a documentación relativa a su trabajo, además de la legislación, los

rio, sin conocimientos técnicos, puede manejar todos los elementos de los portales, no sólo los contenidos sino la propia apariencia, la estructura de cualquier portal o los tipos de contenido.

Desde el punto de vista de la administración, se distinguen dos tipos de usuarios: gestores de la plataforma (gestionan usuarios, workflows, tipos de contenido, etc) y gestores del contenido (contribuidores, editores, validadores). Los usuarios pueden tener acceso a las zonas de los portales para las que tengan permisos o aquellas que estén dentro de las tareas asignadas por los workflows.

Con las herramientas de administración, se pueden ampliar las funcionalidades, la estructura y los servicios de los portales sin apenas esfuerzo de desarrollo, únicamente utilizando las herramientas web que se ponen a disposición de los administradores. Se han integrado los servicios y aplicaciones existentes en la Consejería de Justicia y Administración Pública relacionados con los portales y que sean accesibles vía web. Además, se integrarán los contenidos, de este ámbito, que se encuentran en la plataforma web de la Junta de Andalucía.

El entorno tecnológico del proyecto se ha basado en los productos de Vignette V6 y MCM (*Multi-site Content Management*). Como base de datos para el sistema, se ha utilizado Oracle 8i, y como herramientas de desarrollo del proyecto, Rational Rose, Development Center, Dreamweaver MX, Fireworks, Macromedia Flash y TOAD.

Los canales son contenedores de contenido, que facilitan la navegación y presentan el contenido al usuario. Se identifican como nodos del árbol de navegación de un sitio web. En cuanto a los contenidos, existen varios tipos diferenciados por la información a presentar, que pueden ser documentos de texto, imágenes, texto HTML, etc.

Los flujos de trabajo son el conjunto de tareas que se deben realizar sobre un contenido antes de que éste sea publicado. En la plataforma de Multiportales Adriano, los flujos de trabajo se asignan a los canales; un contenido entra en un flujo cuando es asignado a un canal. Los usuarios que acceden a la parte privada lo hacen previo *logado* sobre la plataforma. Todo usuario de la parte privada tiene asignado un perfil que determina qué permisos tiene. ☒



Andalucía ha optado por un sistema híbrido, basado en el tándem Cocoon-OpenCMS, que combina las ventajas de ambas soluciones.

ta, justicia para principiantes, subastas judiciales, modelos y formularios, etc.

- Portal de los Funcionarios de Justicia. Los funcionarios de Justicia tendrán acceso a los servicios de secretaría del Tribunal Superior de Justicia, tablón de anuncios, información sobre la aplicación Adriano, información procedente del Servicio de Personal (concursos de traslado, formación, permisos y licencias, etc.), correo electrónico corporativo y toda la información de interés para este colectivo.

- Portal de los Jueces. Este portal tiene dos zonas: una pública de información general y otra restringida a los jueces (que acceden mediante usuario y contraseña). Cada juez tendrá una zona de trabajo donde podrá compartir sentencias, jurisprudencia, legislación, etc. Tendrán acceso a inscribirse en cursos específicos (tanto vía web, como presenciales), noticias, foros

o la agenda de señalamiento para juicios rápidos. Cada fiscal tendrá su zona de trabajo.

- Portal de los Secretarios Judiciales. Al igual que los portales anteriores, éste se encuentra dedicado a los servicios que necesitan estos profesionales. En él se accede, mediante usuario y contraseña, a información y recursos específicos. Además de servicios como agenda de señalamiento o correo electrónico, se puede consultar la actualidad legal o participar en cursos de formación.

Además de los portales mencionados, la gran ventaja del proyecto, y donde radica su beneficio a la Administración de Justicia, es la facilidad de gestión y mantenimiento, debido a la configuración de multiportales, utilizando conceptos de herencia y copropiedad de los contenidos entre los portales, y al interfaz WEB desarrollado para su administración. Cualquier usua-

Acceso único a todos los web corporativos

La Generalitat Valenciana tiene como entrada corporativa el Portal GV, que da acceso, desde un punto único, a todos los webs y portales de su administración. Asimismo, ha creado el portal Infoville21, en el que pone a disposición del ciudadano comunidades virtuales correspondientes a 127 municipios.

Según un portavoz regional, el Portal GV "apuesta firme y claramente por el software de código abierto y libre distribución". Así, y de forma progresiva, se han ido introduciendo, para su uso en los servidores que conforman el núcleo del Portal GV, los siguientes programas de software de libre distribución: Apache (como servidor de páginas web), Tomcat (como servidor de aplicaciones Java), Webalizer (como gestor de estadísticas de accesos), y Resin (servidor de páginas web y de aplicaciones web basadas en Java).

El Portal GV presenta, en su página de acceso, información en formato de carrusel, "para que de forma más rápida y agradable se pueda acceder a la información más utilizada". Asimismo, se ha incorporado un gestor de contenidos, "que permite que la administración y gestión de la web se realice de forma adecuada, almacenando los contenidos en bases de datos y permitiendo incorporar información con mas celeridad y de forma coordinada, lo que se traduce en una mejor organización interna".

Para optimizar el acceso a la información, se ha incorporado un buscador más eficaz, que integra todos los contenidos del portal. Asimismo, dispone de un directorio temático, que agrupa por materias troncales la información, para aquellos ciudadanos que prefieren acceder en este formato. El portal ofrece opciones de personalización, tanto de idioma (valenciano, castellano o inglés), como del funcionamiento básico deseado por el usuario.

El portavoz de la Comunidad indica que el desarrollo se ha realizado "teniendo el máximo respeto hacia las personas discapacitadas, adaptando el portal GV para que sea accesible a aquellas personas



Gestor de Contenidos.



Portal del Funcionario.



Infoville, portal de 127 municipios.

En el Portal de la Generalitat Valenciana ha colaborado Indra, y en Infoville21 lo han hecho Tissat, QSMedia, Fujitsu, Demini y Lanetro.

con discapacidad visual y auditiva". Por otra parte, se ha incorporado un asistente virtual "para favorecer un acceso amigable y sencillo, de forma que, tanto vien-

do como escuchando al mismo, nos permita solucionar cualquier dificultad".

En Infoville21, la tecnología utilizada es la siguiente:



Blanca Martínez, Secretaria Aut. de Telecomunicaciones.

- J2EE Compilant. Todo el software ha sido desarrollado bajo la plataforma Java 2 Enterprise Edition
- WAM. Web Application Maker; framework de desarrollo rápido de aplicaciones web, construido por Tissat, basado en el modelo MVC (Modelo-Vista-Controlador)
- Linux. Sistema operativo de libre distribución
- Oracle 8i. Base de Datos Relacional de alto rendimiento.
- Servidor web Apache. Servidor de contenidos
- Servidor de aplicaciones Orion. Servidor de aplicaciones
- Servidor de aplicaciones Tomcat. Servidor de aplicaciones
- AXIS. Implementación del protocolo SOAP, para el intercambio de información en un entorno descentralizado y distribuido. Ha sido utilizado en el proyecto como framework de base, para el desarrollo de los Web Services de Integración entre plataformas Implementado en Infoville 21.
- ISUM. Es la plataforma tecnológica de portal, sobre la que se ha desarrollado Infoville 21. Desarrollada por Tissat para el diseño, desarrollo y construcción de portales corporativos personalizados y ciudades digitales en Internet. iSUM, plataforma multicanal e inteligente, posibilita el desarrollo de redes intranet y extranet, de aplicaciones específicas y la integración de aplicaciones corporativas. Integra todo tipo de contenidos y aplicaciones,



Luis Soría, Consejero de Industria de Canarias.

↪ narias.org/medioambiente; gobiernodecanarias.org/hacienda y gobiernodecanarias.org/empleo". En aras de mejorar esta situación "estamos trabajando en un nuevo portal del ciudadano, que englobe aún más servicios".

En este sentido, el consejero de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, Luis Soría, ha anunciado la intención de su departamento de poner en marcha a principios de 2005 una renovada página web oficial de la Comunidad Autónoma, más dinámica que la actual, que se llamará "Portal del Ciudadano".

Con ello, pretende que los distintos grupos que componen la sociedad canaria encuentren en ella una información adaptada a sus necesidades y resulte más útil, ya que supondrá la implantación total de la administración electrónica. Esta renovación es parte del trabajo que realiza la Consejería dentro del campo de las nuevas tecnologías por medio de un convenio suscrito con el Estado, para el plan Canarias.es, que supone una inversión anual de 25 millones de euros durante 2004 y 2005.

Otro de los sectores que también podría apostar fuerte por la sociedad de la información es el del pequeño y mediano comercio. El consejero anunció que está trabajando en un proyecto llamado pymes.es, que consiste en la puesta en marcha de una plataforma telemática que permita la venta al por menor de productos a través de la red.

ASTURIAS

Asturias cuenta con www.princast.es (Portal Corporativo del Gobierno del Principado de Asturias). Según Belén Menéndez Bañuelos, responsable de la Dirección General de Modernización y Sistemas de Información de la Consejería de Economía y Administración Pública del Principado, este portal pretende "dar a conocer a los ciudadanos los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias y facilitarles la solicitud y obtención de los servicios de la

Las secciones más visitadas del portal han sido, con medias mensuales, las siguientes: página de inicio (60.000 sesiones); Boletín Oficial del Principado de Asturias (23.000 sesiones); Datos sobre organización, direcciones, teléfonos, etc. (4.900 sesiones); Páginas de información del Gobierno (3.255 sesiones). Según Menéndez, el portal "facilita y potencia la racionalización y simplificación de los procesos de producción, la consecución de datos únicos y la gestión del conocimiento de la organización".

ARAGÓN

El Gobierno de Aragón dispone de un portal de servicios (www.aragon.es) y de otro portal de carácter interno que presta servicio a los empleados públicos. El primero se estructura mediante páginas de información, elaboradas y administradas con el gestor de contenidos Oracle Portal. Su objetivo, según fuentes del gobierno aragonés, es facilitar a los ciudadanos el acceso a la información pública y a los procedimientos administrativos, "haciendo sus trámites más cómodos y asequibles en cualquier momento".

Actualmente, tiene incorporadas 47.800 páginas, con un volumen de accesos mensuales de cuatro millones, siendo el número de usuarios internos a intranet/internet de unos 25.000. La información se hace pública también a través de otros canales, WAP, SMS y Vídeo Streaming. Existen, además, numerosos puntos de acceso gratuito a internet y varios sistemas de Videoexperto que ofrecen asesoramiento empresarial. ↪

incluso de otros sitios web; ofrece seguridad y facilidad de gestión, necesarias en entornos complejos; se adapta y optimiza para distintos usuarios y dispositivos de acceso; y puede crecer con su comunidad y con su empresa.

ACCESO MÚLTIPLE

El Portal GV da acceso, desde un punto único, a todos los webs y portales de la administración valenciana. Sirve, asimismo, como soporte para albergar a los web sites de los órganos de la Generalitat que así lo solicitan, así como a cualquier entidad local de la Comunidad que no disponga de medios necesarios para estar presente en Internet.

Infoville 21 ofrece al ciudadano, a través de Internet, "una comunicación con la Administración más interactiva, estableciendo cauces nuevos, como la consulta electrónica, que le da la oportunidad de expresar directamente sus intereses e intervenir en las decisiones que le afecten. Y, además, le aporta servicios de diversa índole".

En la realización del Portal GV, además del propio personal de la Generalitat Valenciana ha colaborado la empresa Indra.

En el caso de Infoville21, los participantes son los siguientes: la Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información; Tissat (Portal y software de Integración de Infoville 21); QSMedia (EFormación Infoville 21); Ayuntamiento de Catarroja (CAVI Ayuntamiento Virtual); Fujitsu (Infosoft); Generalitat Valencia (PKI GVA, CorreoCV); Demini (Infotienda Infoville 21); y Lanetro (contenidos). Los accesos al Portal GV rondan el millón mensuales y, en cuanto a "hits", es habitual superar los 60 millones mensuales. En Infoville 21, las sesiones suelen superar las 150.000 mensuales y las conexiones se sitúan por encima de las 100.000 al mes.

El Portal GV, Infoville 21 y las múltiples intranets corporativas desarrolladas por las Consellerías y Organismos, integradas en el Portal del Funcionario, "son elementos de trabajo imprescindibles para un gran número de funcionarios". ☒

El portal alberga su información en diversos soportes y con aplicaciones desarrolladas en distintos entornos. Además de la información pública e institucional, se puede acceder al pago telemático de las autoliquidaciones correspondientes a los Impuestos de Transmisiones patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, así como, entre otros, a la tramitación de solicitudes de empleo de la Comunidad autónoma, de admisión de alumnos en periodo escolar, carné joven, centrales de reservas de albergues, pliegos de condiciones públicas, etc. Internamente, se está realizando la gestión de procedimientos administrativos de registro, subvenciones, notificaciones, tasas y requerimientos; el acceso a través de Internet está previsto que se materialice durante este año.

La accesibilidad en los contenidos ha sido un aspecto cuidado especialmente, en previsión de sectores de usuarios con minusvalías. En este sentido, existen áreas de información con alto grado de accesibilidad, como las páginas del IASS.

Por otra parte, el Gobierno de Aragón dispone de otro portal de carácter interno, que presta servicio a los empleados públicos. Se trata de la Intranet corporativa, que se encuentra actualmente en proceso de cambio, con el fin de ofrecer, además de la información general, servicios que permitan la gestión de procedimientos internos que afectan a los empleados en cuestiones como permisos, horarios, licencias, nóminas, consulta de expediente personal, acceso a legislación, archivo, biblioteca interna, identidad corporativa, catálogo de bienes, reserva de salas, agendas personales del portal interno y diferentes accesos para áreas departamentales restringidas.

GIJÓN

Ya pasando al capítulo de experiencias en corporaciones locales, el Ayuntamiento de Gijón ha desarrollado una amplia variedad de portales: Portal de la ciudad (www.gijon.es); Portal Turístico (www.gijon.info); Portal del Teatro

Jovellanos (www.teatrojovellanos.com); Portal del Jardín Botánico (www.botanicoatlantico.com); Portal del Parque Científico y Tecnológico (www.pctg.net); y Centro Municipal de Empresas (www.cme-gijon.com).

Como indica Pedro López Sánchez, Director de Proyectos del Servicio de Informática de este consistorio, "todos los portales comparten el mismo gestor de contenidos. Y, por lo tanto, la información no es duplicada. Esto nos permite un mantenimiento más sencillo y no duplicar esfuerzos a la hora de introducir los contenidos. Se puede

agenda, carta de servicios, descargar todos los modelos oficiales, realizar cursos on line, así como una serie de trámites con la administración y darse de alta en servicios gratuitos de correo. Por supuesto, cada uno de ellos cubre su información, aunque no se debe olvidar la idea de que todos están relacionados y comparten la misma información".

Otro objetivo que se busca es la participación ciudadana. "En este año, se ha lanzado un proyecto para que las asociaciones de la ciudad, unas 3.000, tengan un espacio para colgar su página web, comentarios, actividades, noticias, etc., y dispon-

doles un portal, donde puedan, de forma sencilla, ser parte activa de los portales de la ciudad. Otras actuaciones que se realizaron hace tiempo fueron proporcionar a todos direcciones de correo electrónico, así como espacio para poder albergar una página web. También, se han desarrollado cursos de alfabetización digital, en el que se cubrieron las 3.000 plazas disponibles".

MARBELLA

La web oficial del Ayuntamiento de Marbella (www.marbella.es) pretende ser un sistema de información, orientado tanto a los ciudada-

La Intranet del Ministerio de Economía dispone de áreas de acceso restringido, como las aplicaciones de gestión y tramitación de expedientes, junto a otras abiertas.

acceder de distintas formas a la misma información".

La tecnología "está desarrollada con ASP, usando como Base de Datos Oracle. También hay código en PL/SQL, para mejorar el rendimiento y algo en Javascript". Explica que "todos los contenidos de la página son dinámicos, teniendo completamente separado lo que son contenidos (en Oracle) de lo que es el diseño". "Cada uno de los portales -añade- tiene como objetivo acercar la administración al ciudadano, además de informarle tanto de noticias,

gan, así, de un lugar donde puedan aportar lo que hacen de cara a la ciudad".

El gestor de contenido ha sido realizado por el Servicio de Informática del propio Ayuntamiento, mientras que se han contratado externamente las guías de estilo, diseño, interfaces, etc. "Han sido varios adjudicatarios, entre los que destacan Intermark y Treelogic".

Pedro López insiste en que la última actuación realizada para fomentar el uso de las TIC es la participación de las asociaciones, "habilitan-

nos y residentes como a los visitantes de la ciudad, donde pueden encontrar información relativa a la gestión y servicios municipales e información sobre trámites, ordenanzas municipales, descarga de formularios, directorio de contactos directos, mediante teléfonos y emails, agenda de eventos y de actividades de diversa índole (deportivas, culturales y de ocio, etc.) organizadas por las distintas delegaciones municipales, y también toda la información turística y de interés sobre la ciudad.

El Portal del ciudadano: La e-Administración hecha realidad

SPAI Unit4Agresso ha creado un conjunto de tecnologías y servicios capaces de materializar la e-Administración en los Entes públicos. El concepto de Administración electrónica está frecuentemente asociado a apuestas de futuro o a planes de desarrollo de lo Público, pero lo cierto es que es una realidad palpable ya hoy en día.

SPAI UNIT4AGRESSO, mediante su Portal del Ciudadano, ofrece a las Administraciones públicas la posibilidad de materializar todo tipo de servicios de e-Administración a través de una serie de tecnologías y servicios de valor añadido desarrolladas desde el profundo conocimiento acumulado por la empresa en sus más de 20 años de servicio a este sector.

Siguiendo los postulados de la e-Administración, nuestro Portal recurre a los beneficios de la sociedad de la información para aportar flexibilidad y aumentar la agilidad de los servicios. El resultado de esta transformación es un incremento notable de la calidad de servicio percibida por el ciudadano, una notable reducción de costes para el Ente y el establecimiento de un nuevo y provechoso enlace que va desde el propio núcleo de la Administración hasta el mismísimo hogar del ciudadano.

El Portal del Ciudadano SPAI Unit4Agresso establece una plataforma de e-Administración abierta al ciudadano 24 horas al día y 365 días al año, lo que supone romper las barreras tradicionales de la Administración Pública y alcanzar un nuevo nivel de servicio de cara al ciudadano.

Estructurado en torno a cuatro ejes fundamentales, información, gestión, participación y seguridad, nuestro Portal del Ciudadano cuenta con las herramientas necesarias para portar, mantener y agilizar todos y cada uno de los procedimientos y servicios que actualmente ofrecen los Entes por la vía tradicional.

Entre las prestaciones que el Portal del Ciudadano SPAI está en condiciones de ofrecer, se encuentran la gestión dinámica de información y contenidos (noticias, normativas, información cultural o turística, etc.), la tramitación de solicitudes on-line (cambio de datos en el padrón municipal de habitantes, solicitud de subvenciones para actividades, certificado de bienes, etc.), callejeros y mapas GIS del municipio o el pago seguro de tributos on-line.

Administración puede gestionar dinámicamente los contenidos (fotos, textos, noticias, foros, notas de prensa, etc) y la estructura -menús, secciones, caducidad de contenidos, etc- de su Portal del Ciudadano. El Gestor Dinámico de Contenidos ha sido concebido de forma flexible, por lo que se adapta tanto a un diseño/estructura ya existente, como a uno nuevo creado por el Ente o bien a uno desarrollado a medida por SPAI Unit4Agresso.

Gestor de Trámites On line

Permite al ciudadano tramitar por Internet trámites que hasta hoy se ofrecían sólo por vía tradicional. El sistema abarca las diferentes facetas de un trámite, desde la creación del formulario hasta el seguimiento de su tramitación, pasando por la inclusión de información adicional, normativa e instrucciones. El Gestor de Trámites Web crea un enlace entre lo público y el ciudadano aprove-

ciudadano a través de Internet. Al ser un desarrollo propio, tiene un coste de implantación significativamente inferior a otros productos aunque manteniendo una total compatibilidad con el estándar universal y con los modelos de los organismos de certificación españoles, como la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), CATCert, etc.

CALLEJERO GIS

SPAI Unit4Agresso dispone de un completo Sistema de Información Geográfica (GIS) compatible con cualquier navegador y mediante el que es posible publicar en el Portal del Ciudadano la cartografía municipal. El Callejero GIS SPAI se compone de un Editor de mapas, un Servidor de mapas y un Visualizador Web.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Portal del Ciudadano SPAI puede ver ampliadas sus funciones con una

“El Portal del Ciudadano SPAI incorpora gestor dinámico de contenidos, trámites on line, pasarela de pago, firma electrónica, callejero GIS y participación ciudadana”.

chando las ventajas de Internet para agilizar la relación entre ambos.

Pasarela de pago

Pone en manos de la Administración la posibilidad de ofrecer un servicio de valor añadido de gran comodidad mediante el que el ciudadano puede satisfacer sus obligaciones fiscales a través de Internet. La Pasarela de Pago SPAI es autónoma, totalmente on line, compatible con las principales entidades bancarias y no requiere instalación alguna al alojarse en servidores seguros.

Firma Electrónica

SPAI Unit4Agresso cuenta con una solución propia de firma y certificación electrónicas capaz de autentificar la identidad de cualquier funcionario o

serie de módulos que permiten la participación directa del ciudadano. Actualmente, están disponibles los siguientes módulos de Agenda de eventos, Gestor de noticias de actualidad, Foros de debate, Boletín de información periódica, Encuestas on line, Avisos SMS, Directorio de empresas.

El Portal del Ciudadano SPAI nace, por tanto, con el objetivo de poner en manos de las Administraciones una nueva vía mediante la que comunicarse y relacionarse con la ciudadanía de forma ágil, eficaz y participativa. Podemos afirmar, sin ningún lugar a dudas, que el e-government está pasando, con SPAI Unit4Agresso, de teórico proyecto, a realidad gracias a unas herramientas de fácil acceso y sencilla utilización. ☒



Por David Ros.
Director General de la División de Administración Pública de SPAI UNIT4AGRESSO.

COMPONENTES

Gestor Dinámico de Contenidos

Mediante esta aplicación, cualquier

 David Ros. dros@spai.es. Tel. 902-157-497.
www.spai.es.

El portal está dando servicio desde un servidor propio y administrado por personal del consistorio (Gabinete de desarrollo Web). La conectividad, el suministro energético ininterrumpido y las condiciones ambientales de este servidor "están garantizadas mediante uno de los mejores proveedores de Internet de nuestro país (www.webstudio.es)", según un portavoz del consistorio.

Dispone de servicio de correo corporativo POP, mientras que el servicio de webmail es accesible desde el portal www.marbella.es. "En la actualidad, estamos en fase de pruebas del desarrollo de una plataforma para la gestión de contenidos, basado en OpenCMS".

La primera fase del proyecto, desarrollada íntegramente por un departamento propio, está dedicada a la gestión y diseño de los contenidos del portal y a la coordinación con el resto de departamentos del ayuntamiento, para la compilación de la información y su posterior publicación. La plataforma Open CMS se está desarrollando, conjuntamente, con Telefónica Soluciones y su implantación está prevista para los próximos meses.

Desde que empezó hace un año, el número de visitas al portal se ha incrementado progresivamente y, antes del verano, tenían unas 60.000 mensuales. "Por motivos técnicos transitorios, debido a las mejoras que estamos realizando en nuestro servidor de producción web, no nos es posible dar una estadística concreta, aunque estimamos que podrían estar por el orden de las 80.000 visitas al mes".

Mediante la herramienta de Internet, "pretendemos acercarnos aún más al ciudadano. Estamos habilitando no sólo el acceso a la información municipal, sino también estableciendo un eficaz canal comunicativo de doble dirección. Nuestro deseo es convertir nuestro portal, progresivamente y en la medida de nuestras posibilidades, en una *multiventanilla* virtual y ofrecer todos los servicios que se puedan implementar a través de Internet. Es una ardua labor y estamos actuali-

zando nuestra infraestructura informática e Intranet corporativa en esa dirección".

VITORIA

Además del portal corporativo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, esta institución ha desarrollado diferentes portales específicos, como Cetic (www.vitoria-gasteiz.org/cetic); Cea ([teiz.org/ceac/\); Planificación Estratégica Vg2010 \(\[www.vg2010.org/\]\(http://www.vg2010.org/\)\); Gilsa \(\[www.jundiz.com/gilsa\]\(http://www.jundiz.com/gilsa\)\); AMVISA \(\[www.amvisa.org/\]\(http://www.amvisa.org/\)\); Congresos \(\[www.vitoria-gasteiz.org/congresos/\]\(http://www.vitoria-gasteiz.org/congresos/\)\); Enfoque \(\[www.vitoria-gasteiz.org/enfoque/\]\(http://www.vitoria-gasteiz.org/enfoque/\)\); Enfoque21 \(\[www.vitoria-gasteiz.org/enfoque21/\]\(http://www.vitoria-gasteiz.org/enfoque21/\)\); Erdu \(\[www.vitoria-gasteiz.org/erdu/\]\(http://www.vitoria-gasteiz.org/erdu/\)\); Gauekoak \(\[www.gauekoak.org/\]\(http://www.gauekoak.org/\)\); Kaleidos \(\[www.kaleidosred.org/\]\(http://www.kaleidosred.org/\)\); Kide \(\[www.imaggen.com/kide/htm/1.htm\]\(http://www.imaggen.com/kide/htm/1.htm\)\); Pigrm; Plan Integral del Ahorro del Agua; Plan Integral de Gestión del Aire; Sindikoa y Turismo.](http://www.vitoria-gas-</p>
</div>
<div data-bbox=)

La web municipal está desarrollada con el IBM Websphere Applica-

tion Developer 5.1, que soporta el estándar J2EE e incorpora el JDK 1.4. Está instalada en un servidor IBM Websphere 5.1, como servidor de aplicaciones, y en un IBM HTTP Server 1.3.28, como servidor de páginas estáticas. Para la presentación de las páginas, usa HTML 4.0, hojas de estilo en cascada CSS2 y Javascript.

La web de Asturias (princast.es) tiene una media de visitas mensuales superior a 120.000, y alcanzó el máximo en mayo.

Actualmente, se está terminando el desarrollo del nuevo portal municipal que, según sus responsables, será más ágil y ligero que el

actual y estará basado en el uso de un potente buscador. "En adelante, es nuestro objetivo que la información de los diferentes portales actualmente existentes, y los nuevos que se puedan solicitar, esté totalmente integrada en el nuevo portal, de modo que éste pueda ser usado como un buscador genérico".

El objetivo inicial de estas páginas era ser un canal más de información municipal y de la ciudad para los ciudadanos de Vitoria-Gasteiz. Pero, posteriormente, se han ido añadiendo apartados en los diferentes portales, de manera que el ciudadano pueda recibir servicios (algunos hasta terminales), con solo acceder al

portal. Puede obtenerse un volante de padrón, dar de alta un contrato de agua, pagar cualquier documento cobrador, consultar las lecturas del contador de agua, iniciar una queja o trámite, etc.

La mayoría de estos portales han sido desarrollados por personal propio del Departamento de Nuevas Tecnologías, aunque en algunos casos han intervenido empresas de diseño y, en otros, empresas dedicadas al desarrollo de servicios. Además, se han contratado, a través de concursos, servicios a diversas empresas homologadas.

Aunque todos estos portales son de acceso y uso externo, en la actualidad el consistorio está desarrollando un portal del empleado, cuya implantación se realizará el próximo año.

ALCOBENDAS

El Ayuntamiento de Alcobendas, que inició sus servicios de Internet en 1995, tiene actualmente en funcionamiento su tercer portal. La evolución desde el primero de ellos, meramente informativo, hasta el actual, que dispone de procesos transaccionales completos, "ha seguido una orientación hacia la atención ciudadana", según un responsable del consistorio. Asimismo, desde el punto de vista interno, el ayuntamiento dispone de la segunda versión de portal corporati-

La imagen de una Administración única

El Gobierno de Navarra presentó en noviembre de 2002 el Portal de Navarra (www.navarra.es). Esta actuación supone la evolución de la presencia de dicha institución en Internet, que data de 1996, caracterizada por la oferta de contenidos informativos y creados sobre iniciativas aisladas de los distintos departamentos, ofrecidas desde un único site, pero sin una concepción de portal.

Angel Sanz Barea, Director General de Sociedad de la Información del Gobierno de Navarra, explica que se trata de una iniciativa enmarcada dentro del Plan de Modernización de la Administración Foral, "que recoge las bases técnicas necesarias para conseguir una mejora en la prestación de servicios y la relación entre los ciudadanos y la Administración". En lo que respecta a empleados públicos, el Gobierno de Navarra dispone de una intranet corporativa. Además, está iniciando experiencias de gestión del conocimiento en áreas específicas como Hacienda y Salud.

Siguiendo la norma de presencia en el canal web que el Gobierno de Navarra definió en 2001, el Portal de Navarra, en su definición, toma como punto de referencia al usuario y la forma en que se relaciona con la Administración para realizar trámites o solicitar información, proporcionando rutas alternativas de acceso a los contenidos (barra de menú, segmentación, mapa web, buscador, zona central de comunicación, promociones, etc).

La estructura de contenidos "no obedece, por tanto, a la organización interna de la administración, sino que concentra los servicios en un catálogo único y presenta los contenidos de forma temática y segmentada por audiencias". Además, "persigue la facilidad en la navegación por todo el portal, mediante un modelo de navegación estándar que minimice los tiempos de aprendizaje y familiarización por parte de los usuarios; utiliza una línea editorial adecuada al medio on line, con el uso de un lenguaje comprensible, evitando tecnicismos innecesarios; y proyecta una inequívoca imagen institucional, que refuerce la confianza de los

The screenshot shows the homepage of the Navarra government portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Navarra', 'Catálogo de servicios', 'Negocios', 'Turismo', and 'Índices'. Below this, a central banner features a group of people and the text 'Becas Educación 2004-2005'. To the right, there is a section for 'Gobierno de Navarra' with links to 'El Gobierno', 'Los Departamentos', 'Boletín Oficial de Navarra', and 'Nafarroako Aldizkari Ofiziala'. Below the banner, there are sections for 'Actualidad', 'Noticias', and 'Utilidades'. The 'Actualidad' section includes 'Meteorología' and 'Carreteras'. The 'Noticias' section has two news items with dates '21/10/2004'. The 'Utilidades' section includes 'Contacte con nosotros', 'Novedades del portal', and 'Mapa web'. At the bottom, there is a footer with the website address 'Web www.navarra.es'.

usuarios en la fiabilidad de los contenidos ofrecidos".

Desde el punto de vista del empleado, como autor de contenidos, el portal de Navarra tiene definido un procedimiento sencillo y estandarizado, de incorporar nuevos contenidos e identificar los perfiles y competencias, que posibi-

Internet del Gobierno de Navarra (Norma Web).

- Flujos de proceso para la creación, aprobación y publicación de los contenidos. Esta característica garantiza el cumplimiento de la línea editorial definida a tal efecto. Evita también errores derivados de publicaciones de contenidos no

La gestión de contenidos del Portal se realiza con Content Management Server 2001 (CMS) y se utiliza Microsoft Share Point Portal Server 2001 para su indexación.

liten la ejecución de los procedimientos y normativa establecida.

Desde el punto de vista tecnológico, la gestión de contenidos del Portal de Navarra se realiza con Content Management Server 2001 (CMS) y se utiliza Microsoft Share Point Portal Server 2001 para su indexación.

GESTOR DE CONTENIDOS

Las características fundamentales del gestor de contenidos que influyeron en su implementación son las siguientes:

- Separación entre el contenido y sus plantillas de presentación, lo que facilita y garantiza el control de la presentación del portal. Esta característica permite el cumplimiento de la norma de presencia en

autorizadas por los responsables correspondientes.

- Interfaz de creación de contenido web, para usuarios no técnicos. Facilita la tarea de autoría de contenidos que está distribuida por toda la Administración.

- Herramientas para la planificación automática de la publicación y archivo de páginas caducadas. Permite un mejor control de la actualización de contenidos y eliminación de contenidos caducados.

- La API de publicación permite a los desarrolladores crear aplicaciones de gestión y compartir contenidos con otros sistemas.

UTILIDADES

Según Angel Sanz, el Portal de Navarra pretende potenciar el canal

web en la relación de los ciudadanos con la Administración, tanto en la prestación de servicios como para la obtención de información del propio Gobierno y de la Administración. "Nace con la voluntad de proyectar la imagen de una administración única, que presta servicios al ciudadano de forma homogénea, ordenada, cerkana, a ser posible personalizada y eficaz, con independencia del origen de los mismos".

Este portal se concibe como "el destino natural de los ciudadanos, empresas e instituciones de la Comunidad Foral de cara a satisfacer, en alta medida, sus demandas de información, productos y servicios en la red, tanto públicos (contenidos generados por la Administración), como privados, que puedan tener interés público.

Asimismo, "el portal debe propiciar la prestación interna a los funcionarios del Gobierno de los sistemas, herramientas y servicios, generados con objeto de incrementar la eficacia y calidad de actuación interna de la Administración. Por otra parte, cubre también las funciones de representación del Gobierno y sus Departamentos y de promoción de distintos eventos y proyectos de interés.

En la actualidad, las áreas temáticas que se han incorporado se muestran a partir de la página inicial: Navarra (información general sobre la Comunidad, instituciones y entidades locales); Catálogo de servicios (ayudas y becas, empleo público, contrataciones y resto de servicios, así como trámites on line, la mayoría correspondientes a trámites con Hacienda para los que se exige certificado digital); Negocios (contenidos relacionados con la economía, empresa, trabajo y empleo, I+D+I); Turismo (oferta de infraestructura turística, actividades para el tiempo libre, rutas, patrimonio); Salud (centros y consejos sanitarios); Actualidad (noticias de gobierno, estado de carreteras, meteorología. El resto de contenidos de otras áreas temáticas se ofrecen, todavía, desde la estructura anterior al lanzamiento del Portal. La creación del Portal se realizó con la participación de Bearing Point y Microsoft. ☒

Región de Murcia

Casi todo hecho en casa

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia también ha potenciado una serie de portales dirigidos a ciudadanos y funcionarios. Entre los principales portales regionales actualmente en la red, destacan los siguientes:

- Portal Ciudadano de la Región de Murcia (www.regmurcia.com), que "ofrece información relacionada con nuestra región, con un tratamiento de calidad y multimedia, así como diversos servicios electrónicos".

- Educarm (www.educarm.es), que "constituye la parte visible de la intranet educativa regional, y da servicio a más de 15.000 usuarios y 500 centros docentes".

- Portal Administrativo (www.carm.es), que "integra todas las Consejerías de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM). Su intranet (rica.carm.es) ofrece a los funcionarios diversos servicios, como consulta de saldo horario, correo electrónico, novedades, concursos, BORM (Boletín Oficial de la Región), etc".

- SIFE (www.sifemurcia-europa.com), que constituye el Servidor de Información de Fondos Europeos, destinado principalmente a funcionarios, empresas y profesionales.

- Ventana Digital (www.vdigitalrm.com), publicación electrónica sobre la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, "dirigida a los interesados en las nuevas tecnologías y la sociedad de la información en la región".

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Tanto el Portal Ciudadano, Educarm, SIFE, como Ventana Digital, disponen para su administración de un gestor desarrollado en el Centro de Excelencia Java de la Región de Murcia, ubicado en la Fundación Integra.

Este gestor está desarrollado con el estándar J2EE para páginas web y utiliza programación de Servlets y JSP (Java Server Pages o Páginas Java de Servidor) en su implementación. La base de datos utilizada es Oracle. El gestor facilita la labor de las personas responsables de la carga, mantenimiento y actualización del mismo a través de formularios. Asimismo, el Portal Adminis-

trativo de la CARM está basado en una adaptación del mencionado gestor.

Según un portavoz de la Comunidad, el fin principal de todos ellos es "ofrecer servicios de utilidad e interés a los ciudadanos, tanto electrónicos como informativos, variando los mismos en función del usuario al que se dirigen: funcionarios, ciudadanos, turistas usuarios del sistema sanitario, la comunidad educativa, etc".

Así, el Portal Ciudadano persigue "mejorar y ampliar la información sobre la región en Internet, fomentar el desarrollo de contenidos regionales y agrupar y ordenar los contenidos relacionados con nues-



José Pablo Ruiz Abellán,
Consejero de Turismo, C. y T.

El Portal de Murcia dispone de un gestor desarrollado en el Centro de Excelencia Java, ubicado en la Fundación Integra, con J2EE.

tra región, dispersos en diferentes sitios de Internet, incorporando otras iniciativas regionales". Además, este portal, basado en un entorno colaborativo, "complementa diversas acciones del Plan 'regiondemurcia SI', al facilitar un instrumento para disponer de un espacio web para la publicación de contenidos, establecer servicios telemáticos, como cuentas de correo, y crear un repertorio de la región".

Por otra parte, Educarm incorpora las TIC al proceso de enseñanza/aprendizaje. El portal Carm.es constituye la puerta de entrada del ciudadano a la Administración Regional, ofreciendo contenidos y servicios on line. SIFE proporciona información sobre la participación en programas europeos, formación y financiación asociada; y Ventana Digital difunde las noticias relacionadas con las nuevas tecnologías y la SI en la Región

de Murcia. Las tecnologías utilizadas se han desarrollado, fundamentalmente, en el Centro de Excelencia Java de la Región de Murcia. Por su parte, la adaptación del gestor de contenidos para el Portal Administrativo de la CARM fue llevado a cabo por la empresa SOA.

Destaca el hecho de que más de 3.000 murcianos estén registrados y poseen una cuenta de correo electrónico en Regmurcia.com y que el portal de Educarm cuenta con más de 17.500 usuarios registrados.

PORTAL TURÍSTICO

El portal turístico regional (www.murciaturistica.es), desarrollado por la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de Murcia, merece un capítulo especial.

Para la plataforma hardware, se han utilizando los recursos ya existentes en la Consejería. Esta plataforma está basada en S.A.N. (Sistema de almacenamiento) y sus servidores (tanto de aplicaciones como Internet). La salida se realiza a través de la red corporativa de la comunidad autónoma.

El Sistema de Información del que se alimenta este Portal Turístico ha sido desarrollado íntegramente en la Consejería. "No es un caso común -apuntan sus responsables- que un producto de estas características se aborde metodológicamente como éste lo ha hecho: realizado por personal interno, haciendo un gran esfuerzo de coordinación y motivación de gentes que nunca antes habíamos cooperado tan directamente y, menos aún, en la creación de un producto de comunicación, que sale directamente de la entidad al 'consumidor'".

Los mismos responsables explican que "desarrolladores informáticos, documentalistas, expertos en promoción, gestores, administrativos, junto con un proveedor de confianza, han desarrollado una metodología nueva y un software que no existía, para unas necesidades que otros solventan comprando en el mercado una solución estándar de Internet. Así, se ha conseguido un producto genuino, personalizado y con futuro". ☑

Ciudades digitales y el Portal del Ciudadano

En la actualidad, muchos gobiernos se enfrentan al reto de mejorar la eficiencia y reducir los costes de los servicios que prestan a sus ciudadanos, quienes esperan de los servicios públicos niveles de calidad similar a los que reciben de las empresas privadas. En este orden de cosas se encuadran las distintas experiencias de Ciudades Digitales y, de manera más amplia, los Portales del Ciudadano. *Por Vicente Manzanares, responsable Técnico Sector Público, de Microsoft.*

DESDE Microsoft consideramos que la Ciudad Digital está compuesta por una serie de elementos tecnológicos y funcionales de cuya integración depende de manera crítica el éxito del proyecto. Éstos son los siguientes:

- Una infraestructura tecnológica de acceso multicanal que hace posible la prestación de los servicios de los que se dota a través de diferentes canales.

- Un sistema integrado de información que permite unificar y consolidar de forma no intrusiva diferentes sistemas tales como gestores de expedientes, bases de datos, servicios de diferentes administraciones, etc., y que constituyen lo que denominamos núcleo de la Ciudad Digital.

- Un conjunto de iniciativas de prestación de servicios parametrizable para cada municipio de acuerdo con la estrategia diseñada

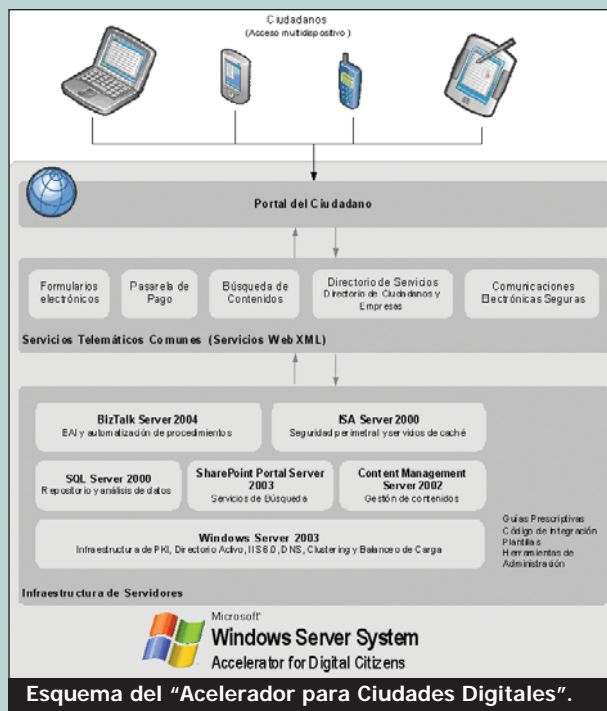
- Una plataforma para la construcción de servicios públicos telemáticos basada en Windows Server System a la que denominamos "Acelerador para Ciudades Digitales" y que está formada por un marco de trabajo y un conjunto de servicios comunes que pueden ser fácilmente adaptados a las particularidades de cada administración, tales como firma digital, registro de entrada/salida, pasarela de pagos, notificación segura, etc.

PORTAL DEL CIUDADANO

El punto de acceso del ciudadano a los servicios ofrecidos por la ciudad digital se realiza a través del Portal del Ciudadano.

El Portal actuará como un Integrador de Servicios y Contenidos, desde el cual se realizarán las diferentes interacciones con las aplicaciones de los sistemas de BackOffice del Ayuntamiento, de otras entidades dependientes del mismo o de terceras partes (como portales privados, proveedores de contenidos, etc) que participen en el Portal de acuerdo con los diferentes tipos de colaboración.

La arquitectura funcional para el Portal facilita un marco de trabajo para la creación de Administraciones Virtuales, permitiendo el acceso a procesos Inter/intra-administraciones ejecutados de forma integrada y transparente por los ciudadanos mediante la eliminación de las estructuras organizativas de soporte.



"El Acelerador de Ciudades Digitales está basado en una arquitectura sencilla, replicable y personalizable a la medida del municipio y el ciudadano".

FUNCIONALIDADES

Algunas de las funcionalidades ofrecidas por el Portal del Ciudadano se pueden enumerar de la siguiente manera, aunque no sean ni mucho menos todas las posibles:

1. Multidispositivo y multicanal
2. Directorio de Servicios, Ciudadanos y Empresas
3. Presencia web institucional a través de un portal de Internet fácilmente configurable con plantillas preconfiguradas, agenda, foros y encuestas on line de participación ciudadana.



Vicente Manzanares. Tel. 913-919-000.
vicentem@microsoft.com.

4. Motor de workflow e integración de aplicaciones para automatizar procedimientos administrativos.

5. Formularios electrónicos

6. Infraestructura de Clave Pública.

7. Servicio integrado de Notificaciones Telemáticas Seguras.

8. Servicio integrado de Pasarela de Pago.

9. Servicio integrado de Búsqueda de contenidos en el portal institucional.

10. Servicio integrado de Envío y Registro Seguro de Documentos (e-Registro).

11. Certificación de tiempo de entrega.

12. Integración con Back-office.

13. Repositorio y Análisis de datos.

14. Gestor de contenidos.

15. Integración con todo tipo de sistemas, gestores de expedientes, bases de datos, etc.

La oferta completa de tecnologías que soporta el acelerador de ciudades digitales se encuentra reflejada en la figura adjunta.

EXPERIENCIAS

Entre los casos destacados de implantación de las soluciones de Microsoft en las administraciones públicas en España se pueden citar los de la Generalitat de Catalunya (AOC: Administració Oberta de Catalunya) en el que los ciudadanos pueden acceder a servicios públicos, información y transacciones de forma transparente desde un punto único de contacto sin tener que establecer relaciones directas con los diferentes organismos del gobierno autónomo; o el del Portal de Turismo de España (TurEspaña) que permite ofrecer a los ciudadanos de todo el mundo la información y los recursos turísticos de España y facilitar la comercialización de productos turísticos de forma rápida y eficaz. Otros casos de éxito los podemos encontrar en el Gobierno de Navarra, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Sanidad, etc.

A nivel internacional cabe destacar el Gateway del Gobierno de Inglaterra cuyo objetivo es presentar un interfaz único al ciudadano para acceder a los servicios de la administración y preparado para proveer servicios a 60 millones de consumidores y 3 millones de empresas, integrando más de 13.000 aplicaciones. ☒

Menos complejidad en pro de la usabilidad

El Portal Intranet de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) no pretende un diseño gráfico efectista, evitando costes en la distribución de imágenes de alta calidad a través de las redes propias de la organización. Así lo indicó María Mercedes Lozano Quirce, Jefa de Servicio Informático de la Subdirección General de Informática de este organismo en las jornadas Tecnimap, celebradas recientemente. Según señaló "se ha considerado la audiencia a quien va dirigida, evitando planteamientos complejos y proporcionando un entorno lo más accesible posible, de acuerdo a pautas de usabilidad".

Identificados los contenidos que proporcionan el conocimiento organizacional, se estudió su localización, métodos y niveles de acceso a los mismos, "para definir una taxonomía de los contenidos a mostrar en la Intranet, permitiendo con ello su clasificación y perfilado adecuado en su acceso".

En relación con los contenidos documentales, de carácter general, se proporcionan mecanismos a través de buscadores, "que permiten la recuperación de textos, de acuerdo a operaciones booleanas, que enriquecen los resultados obtenidos".

Con el fin de conseguir que el Portal de Intranet, definido como soporte a la gestión de conocimiento, cumpla sus objetivos, los contenidos "deben actualizarse con agilidad y rapidez, utilizando herramientas tecnológicas específicas, que permiten la gestión de los mismos, a través de procesos como la edición y actualización de contenidos, la revisión y aprobación por el responsable correspondiente, la publicación automática de los contenidos y el borrado de contenidos obsoletos".

Lozano explicó que "la necesidad de calidad en los contenidos, implica que sus responsables sean expertos y conocedores de los contenidos a incorporar, dejando en sus manos las funcionalidades de la herramienta tecnológica, evitando en lo posible la implicación de las áreas informáticas cuyas funciones se limitarían a la definición y mantenimiento de la infraestruc-



tura tecnológica". "Es conveniente -añadió- recomendar la incorporación de contenidos con el objetivo del uso práctico de los mismos, favoreciendo una mayor eficiencia de la organización, convirtiéndose la Intranet en un medio de propagación de la misión y políticas de la TGSS. De tal manera que el personal conozca cuáles son sus objetivos y los procedimientos de trabajo, promoviéndose una organiza-

PROCESOS Y PARTICIPACIÓN

A juicio de esta responsable, el Portal Intranet debería constituirse en referencia habitual para el trabajo diario, sea para la consulta del conocimiento organizacional, como para el acceso a los procesos o servicios proporcionados por la TGSS, como la consulta del recibo de nómina.

A diferencia de los contenidos, de acceso público y genérico, el

qué lugar ocupan en la estructura organizativa, dónde se localizan y el medio para poder acceder entre ellos".

Para cubrir estos requerimientos, se ha proporcionado un servicio de directorio telefónico del personal, para favorecer el contacto interpersonal. "En una fase futura, se promoverá el espíritu colaborativo, a través de la creación de comunidades de expertos, mediante el establecimiento de conversaciones electrónicas restringidas, cuyo hilo conductor será un área de conocimiento concreta. Con ello, se debe pretender conseguir lo que Peter Drucker denomina 'trabajadores del conocimiento', aquellos que alcanzan beneficios intangibles a partir de las experiencias de trabajo, proporcionándoles oportunidades para aprender y desarrollar la colaboración y el equipo. Para ello, el Portal Intranet podría convertirse en el soporte tecnológico para intercambiar conocimiento y alcanzar dichas metas".

Entre los servicios favorecedores de las actividades colaborativas en la organización, se han implementado encuestas, anuncios y sugerencias en la Intranet de la TGSS.

En cuanto al perfil, cada elemento del conocimiento, sea el contenido, procesos o redes de colaboración, debe ser perfilado de acuerdo a una serie de propiedades, que servirán para filtrar su recuperación, permitiendo la generación de diferentes escenarios de acuerdo al perfil o localización del empleado. "El uso de SILCON, para ello, permite una administración más adecuada y enfocada al crecimiento".

La estructura del portal se divide en una serie de apartados. El menú izquierdo enlaza con los contenidos genéricos de acceso público e interés general, visualizados por todos los usuarios de la TGSS. En 'Novedades', aparecerán aquellos contenidos que se indiquen como tales, así como los servicios o aplicaciones que también aparezcan en el perfil del usuario. El buscador permitirá acceder a contenidos específicos. Por otra parte, existen enlaces directos con los elementos más habituales. ☒

Una novedad original es la incorporación de las mejores prácticas procedentes de la propia organización y la compartición del conocimiento.

ción más eficaz, preparada para dar una respuesta rápida y de calidad en un momento concreto".

Otra de las funciones que también incorpora el Portal es la recopilación de las mejores prácticas. Así, recoge las iniciativas propias de los empleados, para reutilizar las experiencias de éxito.

"La gestión de conocimiento recoge, como uno de los elementos para motivar la participación del personal, su compensación, que en el caso que nos ocupa, puede verse plasmada en la publicación de la experiencia por el propio empleado que, a su vez, puede ser acompañada de premios por su iniciativa y consecución por parte de la organización".

perfil de los servicios va muy relacionado con el rol de cada empleado en el proceso al que accede, evitando posibles problemas de confidencialidad o accesos no permitidos a información de carácter personal o especialmente protegida.

Otro aspecto considerado en el Portal, engloba a aquellos elementos que promueven la participación y la colaboración de los empleados, con el fin de establecer una red de intercambio de conocimiento entre ellos, favoreciendo así la creación de un procedimiento habitual para el conocimiento organizacional. "Para ello, en primer lugar, se necesita conocer quiénes son los que trabajan en la organización,

vo (Intranet), sobre el que pivotan diferentes utilidades de información y gestión.

El actual portal de Internet del Ayuntamiento de Alcobendas se orienta en torno a cuatro pilares: información, gestión, participación y comunicación.

Se integra dentro de un proyecto amplio, denominado Plan Integral de Atención Ciudadana (ITACA: Información Tramitación y Atención Ciudadana en Alcobendas); y se complementa con 16 puestos gratuitos de acceso a Internet y servicios on line, instalados en distintos equipamientos municipales e institutos.

El objetivo del portal de Internet es la prestación de servicios de atención ciudadana, incorporando tramitación on line: Padrón: consulta y obtención de justificantes; Tributos: consulta, domiciliación, pago en

La información se soporta sobre la base de datos corporativa de información "Infociedad" y permite funcionalidades telemáticas, como la obtención de la Tarjeta de Alcobendas (con claves de acceso), la realización de sugerencias/reclamaciones, la descarga de impresos, etc.

de gestión corporativas, así como utilidades y funcionalidades informativas, por departamentos, y un abanico de herramientas corporativas necesarias para el desarrollo de la actividad administrativa. Entre las empresas que han colaborado en estos desarrollos se encuentran, desde Telefónica y Caja Madrid, hasta

diferentes. En 2004, las estadísticas oscilan entre los 30.000 y los 35.000 accesos al mes. Por otro lado, la web municipal está certificada en calidad, mediante el sello "Web Value", que garantiza los requerimientos de confidencialidad, ergonomía, calidad, etc.

Los responsables de este ayuntamiento afirman que estas nuevas tecnologías actúan como impulsores del cambio y de la modernización, la innovación y la calidad, mientras que, al tiempo, permiten que los ciudadanos obtengan servicios de manera cómoda y sencilla.

"La Intranet corporativa ha supuesto un desarrollo y un avance muy significativo, en cuanto a eficiencia y utilización de las TIC, minimizando tiempos, costes, adaptando las utilidades al perfil de los usuarios, etc.", afirman. ☒

En Gijón, la tecnología está desarrollada con ASP, usando como base de datos Oracle, con un código en PL/SQL para mejorar el rendimiento, y Javascript.

período voluntario y ejecutiva y adscripción al producto tributario "Deuda Global"; y Reservas Deportivas: reservas on line de 10 servicios deportivos diferentes, incluyendo el pago mediante tarjeta de débito y crédito.

Además, dispone de votaciones y consultas ciudadanas y de 'SietedíaS Digital', el informativo municipal en formato digital.

Por su parte, el portal corporativo (Intranet) dispone de las herramientas necesarias para las aplicaciones

TAO-Gedas para el portal de internet. Para el portal corporativo, se han utilizado los servicios de consultoría y desarrollo de IP Soluciones.

En 2003, la web de Alcobendas tuvo un total de 260.000 accesos

SUSCRÍBASE AHORA a "Sociedad de la Información"

Cuota de suscripción
Anual (11 números): 30 euros.

Forma de pago

- Transferencia, mencionando nombre del suscrito, a favor de: Socinfo SL. Cajamadrid. 2038.2490.06.6000.209153.
- Tarjeta de crédito Visa o Master Card.
Nº _____
Fecha caducidad __ / __.

Información suscripciones

Tel./fax: 916-319-696.
socinfo@socinfo.info www.socinfo.info

Deseo una suscripción Anual (30 euros) a "Sociedad de la Información".

D:
 Cargo:
 Entidad: Ciudad:
 CIF/DNI: C.P.:
 Domicilio:
 e-mail: Teléf.:

Firma:

(* *Enviar por e-mail (socinfo@socinfo.info) o fax (916-319-696).*

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado de que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero automatizado del que es responsable SOCINFO. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades: a) Envío de publicidad de actividades promovidas por SOCINFO y de las empresas patrocinadoras. b) Asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a las personas que intervengan en los actos organizados por SOCINFO, y a sus patrocinadores, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento enviando una comunicación a la dirección arriba indicada.