

NUEVO PORTAL DE NAVARRA

Este verano la Administración de la Comunidad Foral nos ofrecerá una nueva cara. Se presentará un nuevo portal que será la puerta de entrada a todos los servicios que ofrece la Administración. Este proyecto constituye uno de los pilares del Plan de Modernización y consiste en la portalización de toda la información y servicios prestados por los distintos departamentos que configuran la Administración del Gobierno de Navarra, todo ello siguiendo unos criterios homogéneos establecidos en la "Norma web", que garantizan un máximo acercamiento y adaptación a las necesidades de los ciudadanos, independientemente del tipo de servicio de que se trate.

De esta forma, se establece un marco corporativo único de relación con el entorno empresarial y social, aunque dentro de este marco único se encuentren catalogados y clasificados los distintos servicios públicos en función de sus destinatarios y usuarios finales. En su desarrollo están participando todos los departamentos del Gobierno de Navarra.

Acceso

Hay que tener en cuenta que

el acceso a los servicios será multicanal: atención presencial, telefónica y a través de la red (Internet, Intranet, Extranet). El acceso presencial ha hecho necesario el desarrollo de una estrategia de mejora de este servicio basado en tres ejes fundamentales: el personal de la Administración, el proceso de atención y las instalaciones físicas.

Porqué surge este proyecto

Este proyecto surge del interés del Gobierno de Navarra. Por un lado, el Servicio de Comunicación de la Dirección General de Presidencia muestra su preocupación por el tratamiento de la imagen institucional y, por otra parte, la Dirección General de Organización y Sistemas de Información añade su inquietud respecto a la forma de incorporar y mantener servicios nuevos.

Las nuevas necesidades que muestran algunos departamentos como Economía, Hacienda e Industria y las expectativas por parte de los ciudadanos que demandan nuevos y mejores servicios llevan a que el Gobierno de Navarra analice esta situación y se proponga la realización de este proyecto de portalización.

Finalidad

La principal finalidad del

proyecto es incorporar de forma progresiva toda la información y los servicios actualmente proporcionados por la Administración a través de Internet a los criterios establecidos en la "Norma Web" de identificar e implantar las herramientas que permitan mejorar la relación con el ciudadano a través de Internet (buscadores, etc.) y la gestión de la información y los servicios ofrecidos (gestores de contenidos, etc.). Para llevar a cabo la portalización, se ha establecido una metodología y unos cri-

El nuevo portal mejorará la relación entre la Administración y el ciudadano

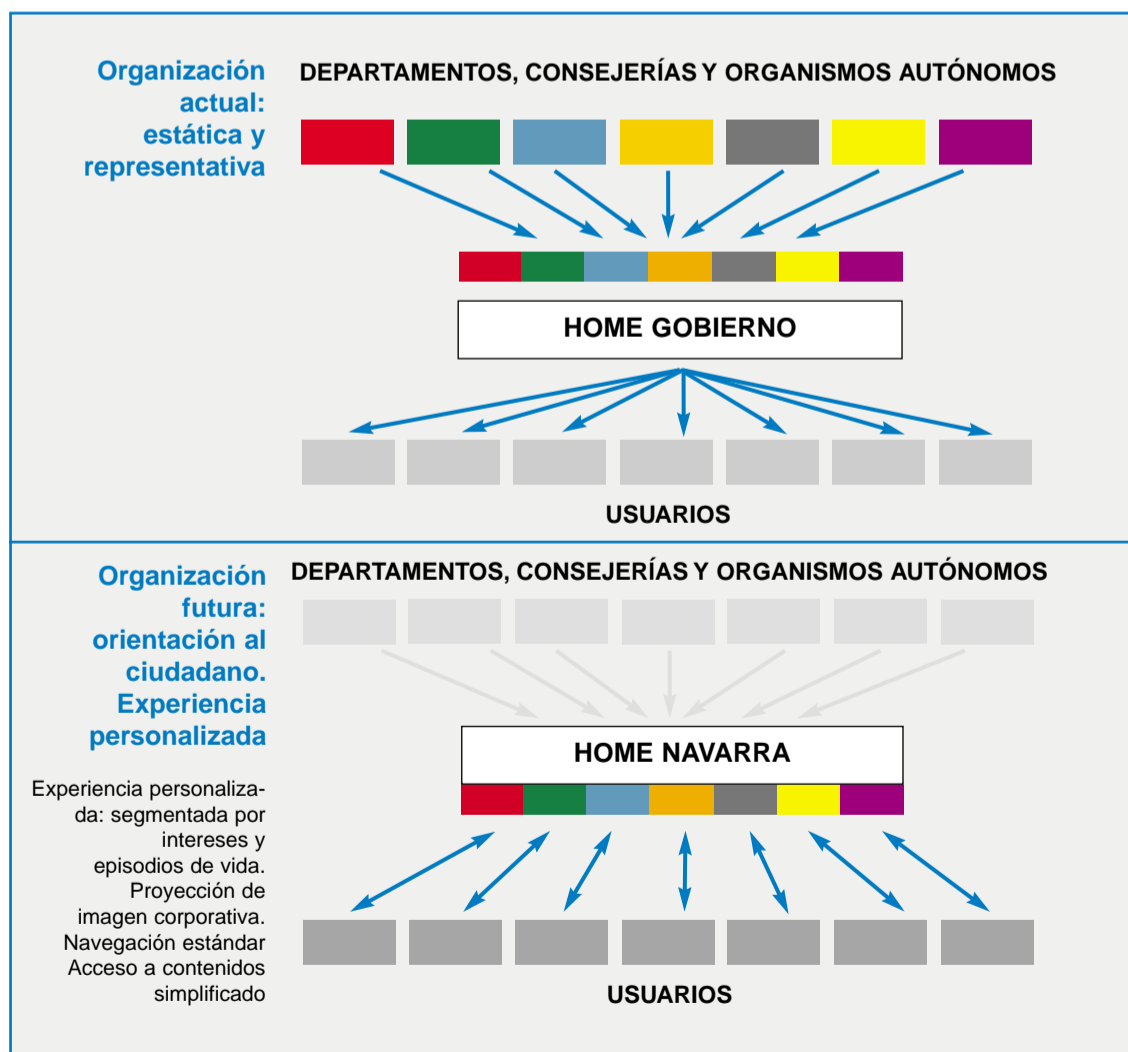
terios organizativos y procedimentales para actualizar la información y los servicios incorporados al portal, así como sus fuentes de información, los responsables de su mantenimiento, etc, que permitan seguir avanzando, de forma continua, nueva información y servicios a través del canal de Internet. Todo ello para ofrecer a los ciudadanos servicios de forma personalizada, al tiempo que para el empleado público se crea un entorno amigable de trabajo.

A dónde se quiere llegar

Desde hace cinco años, los departamentos del Gobierno de Navarra han ofrecido información en www.cfnavarra.es.

La Dirección General de Organización y Sistemas ha prestado su apoyo para concentrar toda la información en esta web, además ha ofrecido asesoramiento y se ha encargado de mantener y administrar los servidores. La web del Gobierno de Navarra ha evolucionado en la línea de la mayoría de los portales públicos desde un enfoque informacional hacia una visión más transaccional en el servicio al ciudadano. En esta evolución se pueden identificar tres fases. En la primera, los portales se

Los servicios se prestarán de una forma coherente y homogénea de manera que transmitan una imagen de la Administración útil y eficaz



AL SERVICIO DEL CIUDADANO



Actual página web del Gobierno de Navarra. www.cfnavarra.es

estructuran en función de la organización interna de la Administración (departamentos).

En una segunda fase, comienzan a incorporar servicios al ciudadano desde una visión más integradora (ayudas, becas, etc.) y en la última incorporan episodios de la vida.

El portal del Gobierno de Navarra se encuentra entre la segunda y tercera fase orientado a ofrecer servicios al ciudadano. Contará con un canal a través de cual se podrán realizar trámites con la Administración, consultas u obtener la información que se precise.

Estos servicios se prestarán de forma coherente, ordenada y homogénea, de tal forma que se trasmite una imagen de Administración útil,

cercana y eficaz.

Además el nuevo portal servirá de impulso para la sociedad de la información en Navarra y estará también orientado al empleado in-

terno y a las empresas colaboradoras.

Norma web

La norma web recoge las directrices y el estilo del nuevo portal, es decir, unifica criterios para que resulte una

unidad orientada al ciudadano.

En esta norma se establece el lenguaje visual

adecuado a la imagen institucional, se diseña la arquitectura de organización de la información y de navegación, simplificada y estandarizada, de modo que garantice el acceso sencillo al conjunto creciente de prestaciones y servicios que va a proporcionar la Administración. La norma web define el diseño de la página principal y posteriores, establece una guía de imágenes que se podrán utilizar, así como la línea editorial que se debe seguir, y la normativa para publicar contenidos en el portal.

Esta norma general de presencia web del Gobierno de Navarra será aplicada a todas las iniciativas en Internet de los diferentes departamentos de la Administración de la

Comunidad Foral.

Objetivos del proyecto

Se pretende proyectar la imagen institucional de forma coherente y crear una arquitectura de navegación que garantice un aprendizaje sencillo y estandarizado para los usuarios.

También se va a elaborar una línea editorial coherente con todos los contenidos y se definirá la tipología de sitios web y la estructura de contenidos.

Se busca asimismo desarrollar procedimientos sencillos y estandarizados para incorporar nuevos contenidos al portal.

Se va a establecer la normativa que deben seguir los departamentos para publicar contenidos en el portal.

Otro de los objetivos pasa por identificar los perfiles y competencias que posibiliten la reali-



En el nuevo portal se personalizarán los accesos a los contenidos mediante segmentación por comunidades de interés

“El usuario percibirá una mejor jerarquización y presentación de la información, y nuevas herramientas de búsqueda global de información”

EL NUEVO PROTOTIPO DEL PORTAL DEL GOBIERNO DE NAVARRA

La puerta de entrada al portal, en el que se está trabajando desde la Dirección General de Organización y Sistemas de Información del Gobierno de Navarra, contará con una barra superior de navegación común a todo portal generalista. Tendrá un espacio central de comunicación con el usuario, una matriz con distintas posibilidades de composición, crecimiento (segmentación, etapas de vida etc.), y de acceso a los contenidos acorde a su perfil. Finalmente ofrecerá un apartado de utilidades como agenda, última hora, buscador, accesos directos, etc.

1 Grupos temáticos

- El Gobierno y sus departamentos
- Navarra y sus grandes temas
- El ciudadano político y su contacto con la Administración
- El ciudadano social y sus necesidades

2 Acceso a los contenidos

- Accesos desde directorios (temáticos, alfabéticos...)
- Navegación asistida (etapas de la vida, segmentación...)
- Accesos directos
- Acceso mediante funcionalidades que ayudan a entender la estructura del portal y la ubicación de sus contenidos (buscador global, guía on line, mapa web...)

3 Cuestiones destacadas

- Se proyecta la imagen corporativa en todo el portal a partir de elementos comunes (logo, tipografía, color, enlaces, etc)
- Se mantiene la consistencia en la navegación, similar en todo el portal, de este modo se minimizan los tiempos de aprendizaje.
- La estructuración de contenidos y su intersección se organiza en esquemas simples, basados en el sentido común, y los contenidos son accesibles desde varios sitios.
- Se plantean navegaciones asistidas que reproducen episodios de la vida cotidiana.
- Se personalizan los accesos a contenidos mediante segmentación por comunidades de interés.
- Se mantienen las actuales páginas web departamentales, pero el ciudadano gana en accesibilidad a los servicios.

zación de los procedimientos y normativa establecida. Finalmente se estudiará el acceso a contenidos de diversas formas según el perfil de cada usuario.

Tareas realizadas

El desarrollo del nuevo portal web se encuentra en una fase avanzada. Se ha analizado la situación de cnavarra.es y se ha definido el alcance del

proyecto.

A partir de aquí se ha realizado un análisis de las mejores prácticas del mercado y un test sobre lo que los ciudadanos piensan sobre cómo debe ser el portal de la Administración.

También se ha desarrollado la guía de procedimientos de la nueva iniciativa web y un prototipo, aplicación práctica de dicha guía.

Beneficios

Beneficios para los ciudadanos

- ◆ Ampliación de los contenidos publicados y servicios prestados por la Administración Navarra y sus diferentes Departamentos a través de Internet
- ◆ Mejor facilidad de acceso, navegación y experiencia de la web corporativa del Gobierno de Navarra
- ◆ Mejor jerarquización y presentación de información, y nuevas herramientas de búsqueda global de información

Beneficios para los gestores

- ◆ Promoción de la sociedad de la información y de la utilización de los medios telemáticos
- ◆ Consolidación del canal de Internet como medio para la prestación de servicios de valor añadido al ciudadano
- ◆ Mejora de la imagen institucional del Gobierno de Navarra y de la Administración en general, a través de una imagen unificada
- ◆ Ampliación del conocimiento de la relación con los usuarios finales a través del estudio de patrones de visita

Beneficios para los empleados públicos

- ◆ Potenciación del intercambio de información y unificación en la presentación de la misma. Mejor facilidad de acceso
- ◆ Ampliación de la participación en la generación de contenidos internos y externos y, por tanto, asunción como propios de los compromisos de servicio a clientes internos y externos
- ◆ Facilitación en los procesos de selección, edición y publicación de contenidos web

