

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

**MODELO DE PRESENCIA EN  
INTERNET DEL GOBIERNO  
VASCO**

Febrero de 2010

## ÍNDICE

---

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introducción .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Definiciones .....  | 5         |
| 1.2      | Ámbito de Aplicación.....   | 6         |
| 1.3      | Mantenimiento del Manual .....  | 6         |
| <b>2</b> | <b>Esquema General de Organización y Funcionamiento.....</b>                        | <b>7</b>  |
| 2.1      | Organización General del Modelo de Presencia en Internet.....                       | 7         |
| 2.1.1    | Organización y Distribución de Funciones .....                                      | 8         |
| 2.1.2    | Recursos Necesarios y Criterios Básicos de Organización de los Portales ..          | 12        |
| 2.2      | Áreas .....   | 13        |
| 2.3      | Herramientas Informáticas y Ámbito de Aplicación .....                              | 15        |
| 2.4      | Seguridad.....  | 16        |
| 2.5      | Tratamiento de Datos Personales .....   | 17        |
| <b>3</b> | <b>Gestión de dominios .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>4</b> | <b>Gestión de Portales .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>5</b> | <b>Fases para la creación de un nuevo proyecto o integración de contenidos.....</b> | <b>32</b> |
| 5.1      | Arranque .....  | 33        |
| 5.1.1    | Identificación de nuevos proyectos (portales, contenidos, mejoras...) .....         | 33        |
| 5.1.2    | Reunión inicio .....  | 33        |
| 5.1.3    | Petición Oficial del proyecto .....   | 33        |
| 5.2      | Análisis .....  | 34        |
| 5.2.1    | Análisis Funcional .....  | 34        |
| 5.2.2    | Diseño de un portal .....   | 34        |
| 5.2.3    | Herramientas comunes.....   | 35        |
| 5.2.4    | Análisis Técnico.....   | 35        |
| 5.2.5    | Petición de la aprobación y análisis .....  | 35        |
| 5.3      | Desarrollo.....   | 36        |
| 5.3.1    | Desarrollo del proyecto y/o integración de contenidos .....                         | 36        |
| 5.3.2    | Solicitud de elementos .....  | 37        |
| 5.3.3    | Petición fin de desarrollo.....   | 38        |
| 5.3.4    | Validación desarrollo .....   | 38        |
| 5.4      | Implantación.....   | 39        |
| <b>6</b> | <b>Gestor de Portales .....</b>   | <b>40</b> |
| 6.1      | Modelo de Portal.....   | 40        |
| 6.2      | Modelo Organizativo Interno .....   | 43        |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 6.2.1 | Criterios .....  | 45 |
| 6.2.2 | Zonas de Trabajo .....   | 47 |
| 6.3   | Roles .....  | 48 |
| 6.4   | Herramienta de Gestión de Portales .....                                 | 50 |
| 6.4.1 | Repositorio de Áreas Visuales .....                                      | 51 |
| 6.4.2 | Repositorio de Plantillas de Portal .....                                | 53 |
| 6.4.3 | Herramienta de Construcción y parametrización de Páginas .....           | 53 |
| 6.4.4 | Motor de Publicación .....   | 55 |
| 6.5   | Procesos .....   | 56 |
| 6.5.1 | Gestión de un Portal .....   | 57 |
| 6.5.2 | Alta / Baja de Usuarios .....  | 58 |
| 6.5.3 | Alta de Portal .....   | 59 |
| 6.5.4 | Solicitud de Alias Web .....   | 61 |
| 6.5.5 | Alta / Modificación de Área Visual.....                                  | 62 |
| 6.5.6 | Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras.....                  | 63 |
| 6.5.7 | Formularios Normalizados.....  | 64 |
| 7     | Gestión de Contenidos .....  | 65 |
| 7.1   | Objetivos.....   | 65 |
| 7.2   | Modelo de Contenido.....   | 65 |
| 7.3   | Modelo Organizativo Interno .....  | 67 |
| 7.4   | Roles .....  | 70 |
| 7.5   | Herramienta de Gestión de Contenidos .....                               | 73 |
| 7.5.1 | Interfaz Usuario de Administración de Contenidos .....                   | 73 |
| 7.5.2 | Motor de Aprobación .....  | 74 |
| 7.5.3 | Motor de publicación / despublicación .....                              | 75 |
| 7.6   | Procesos .....   | 78 |
| 7.6.1 | Gestión de un Contenido.....   | 79 |
| 7.6.2 | Alta / Baja de Usuario .....   | 80 |
| 7.6.3 | Creación / Modificación / Borrado de un Área de Trabajo.....             | 81 |
| 7.6.4 | Creación / Modificación / Borrado de un Área de Actuación .....          | 83 |
| 7.6.5 | Inclusión de un nuevo tipo de contenido o modificación de uno existente. | 84 |
| 7.6.6 | Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras .....                 | 85 |
| 7.6.7 | Formularios Normalizados.....  | 87 |
| 8     | Gestión de Ejes de Catalogación .....                                    | 88 |
| 8.1   | Objetivos.....   | 88 |
| 8.2   | Modelo de Etiquetas de Catalogación .....                                | 89 |
| 8.3   | Modelo Organizativo .....  | 90 |
| 8.4   | Roles .....  | 92 |
| 8.5   | Procesos .....   | 94 |
| 8.5.1 | Gestión de Etiquetas dentro de una Bolsa .....                           | 95 |

|  |            |
|--|------------|
| 8.5.2 Alta / Baja de Usuario .....   | 96         |
| 8.5.3 Creación / Modificación / Borrado de una Bolsa de Etiquetas .....                          | 97         |
| 8.5.4 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras .....                                   | 98         |
| 8.5.5 Modificación de la configuración de la catalogación .....                                  | 99         |
| 8.5.6 Formularios Normalizados .....   | 100        |
| <b>9 Gestión de Buzones .....</b>  | <b>105</b> |
| 9.1 Modelo de Buzón .....  | 106        |
| 9.2 Modelo Organizativo Interno .....  | 107        |
| 9.3 Roles .....  | 110        |
| 9.4 Procesos .....   | 111        |
| 9.4.1 Gestión de Buzón .....   | 112        |
| 9.4.2 Alta / Baja de Usuario .....   | 113        |
| 9.4.3 Creación / Modificación / Borrado de un Buzón .....  | 114        |
| 9.4.4 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras .....                                   | 115        |
| 9.4.5 Formularios Normalizados .....   | 117        |
| ..... .....  | 117        |
| <b>10 Servicios Comunes .....</b>  | <b>118</b> |
| 10.1 Estadísticas de Acceso .....  | 118        |
| 10.2 Listas de Distribución .....  | 118        |
| 10.3 Blogs .....   | 119        |
| 10.4 Solicitud de Actividad Formativa .....  | 120        |
| <b>ANEXO I: Proceso para dar de alta portales y aplicaciones integradas en euskadi.net .....</b> | <b>121</b> |
| <b>ANEXO II: Formularios normalizados .....</b>  | <b>129</b> |
| <b>ANEXO III: Peticiones al Responsable Técnico .....</b>  | <b>171</b> |
| Gestión de Dominios .....  | 171        |
| Gestión de Portales .....  | 172        |
| Gestión de Contenidos .....  | 173        |
| Gestión de Ejes .....  | 174        |
| Gestión de Buzones .....   | 174        |
| Servicios Comunes .....  | 175        |
| <b>ANEXO IV: Modelo de Contrato de Prestación de Servicios .....</b>                             | <b>177</b> |
| <b>ANEXO V: Códigos de Aplicaciones .....</b>  | <b>177</b> |

# 1 Introducción

El Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, identifica la Normativa de Organización y Funcionamiento como **uno de los elementos comunes** de la Red de Portales integrada en "euskadi.net".

De acuerdo con este Decreto, la Normativa de Organización y Funcionamiento tiene por **objetivo** garantizar un funcionamiento ordenado y eficiente de la Red de Portales.

El citado Decreto asigna a la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa, como órgano responsable de la dirección, organización, coordinación y supervisión del modelo de presencia, la **elaboración** de la Normativa de Organización y Funcionamiento, con la **participación** de los responsables de los distintos portales de la red. La **aprobación** de la Normativa corresponde a la Vicepresidenta del Gobierno, como titular del Departamento al que está adscrito el órgano responsable del Modelo.

Por otra parte, el Decreto 2/2006, de 28 de febrero, aprueba la nueva estructura orgánica de la Vicepresidencia del Gobierno, y las funciones anteriormente citadas recaen sobre la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía.

El presente Manual de Organización y Funcionamiento viene a dar **cumplimiento a lo dispuesto** por el citado Decreto del Modelo de presencia en Internet, en lo que se refiere a la organización y funcionamiento de la Red de Portales.

Para ello, el Manual define la **organización, procesos y herramientas** necesarias para la Gestión de Portales, Contenidos, Ejes de Catalogación, Buzones, Dominios y Servicios Comunes.

## 1.1 Definiciones

La definición de los elementos cuya gestión se regula en este Manual es la siguiente:

- **Portal:** conjunto de “páginas web” relacionadas entre sí, organizadas a partir de una principal y a la que se accede a través de una dirección electrónica única, cuyo objetivo es facilitar el acceso, de forma fácil e integrada, a contenidos y servicios.

*Página web:* Archivo de formato HTML (HyperText Markup Language), accesible en Internet mediante un navegador. Las páginas web pueden contener archivos de otros formatos, como textos, formularios, imágenes, sonidos, videos, etc.

- **Contenido:** Conjunto de información con significado propio en función de la información que facilita y su pertenencia a una misma materia, área u otro criterio de agrupación.
- **Eje de catalogación:** agrupación de “etiquetas” ordenadas según un criterio determinado a fin de facilitar su búsqueda y utilización.

*Etiqueta:* Información semántica que se asocia a los contenidos, portales y otros elementos gestionados en el ámbito de este Manual (por ejemplo, consultas y sugerencias), con el fin de facilitar su búsqueda, posibilitar su presentación en las páginas mediante filtros predefinidos y aportar, en general, mayores posibilidades de explotación de la información.

- **Buzón:** utilidad de mensajería web, mediante la cual se pueden hacer llegar a la Administración consultas, sugerencias, quejas o cualquier otro tipo de comunicaciones que las personas usuarias del sitio web estimen oportuno.
- **Dominio:** nombre registrado que identifica a un sitio web en Internet. El nombre de dominio está formado por una cadena de caracteres alfanuméricos y hace referencia a una dirección material de Internet. Los dominios pueden estructurarse en “Subdominios”, a efectos de su organización interna.
- **Servicios Comunes:** Herramientas utilizadas en el ámbito de la Presencia en Internet como servicios adicionales de un portal: Foros, Listas de Distribución, etc.

## 1.2 Ámbito de Aplicación

El **ámbito de aplicación** de este Manual se extiende a los órganos de la Administración cuyos portales forman parte de la Red integrada en "euskadi.net", que de acuerdo con el Decreto que regula el Modelo de presencia son los de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, sus Organismos Autónomos y el Ente Público de derecho privado Osakidetza/Servicio Vasco de Salud, así como aquellos entes e instituciones públicas con los que se alcancen acuerdos de colaboración y coordinación en esta materia.

## 1.3 Mantenimiento del Manual

La Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía es el órgano responsable de que este Manual sea **actualizado, mejorado y completado** permanente y sistemáticamente.

El mantenimiento del Manual se basará en la experiencia de su funcionamiento, de forma que su contenido se ajuste permanentemente a las necesidades de la gestión en un proceso de mejora continua.

La Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía promoverá la participación en el mantenimiento del Manual, de los Responsables de las diversas webs integradas en euskadi.net y, en general, de todas las personas que intervengan de una u otra forma en los procesos de gestión contemplados en el mismo.

## 2 Esquema General de Organización y Funcionamiento

### 2.1 Organización General del Modelo de Presencia en Internet

El Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, proclama un modelo descentralizado de gestión, dentro de un marco vertebrado en torno a unos elementos comunes, que permiten el desarrollo efectivo del citado Decreto, son los siguientes:

- Servicios Horizontales
- Manual de Organización y Funcionamiento
- Libro de estilo
- Guía estilo departamental
- Las Herramientas y Aplicaciones de uso común
- Ejes Generales de Catalogación
- Gestión de Plantillas
- Manuales de formación

y todos aquellos que posteriormente sean publicados por el Servicio web de la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, que modifiquen los anteriores ó bien desarrolle nuevas funcionalidades.

Estos Elementos Comunes centralizan la gestión en un **órgano director y coordinador** del sistema, a fin de garantizar la necesaria integración y compatibilidad de los contenidos, así como un mínimo grado de homogeneidad en los portales, permitiendo a su vez, el aprovechamiento de recursos en beneficio de su utilización común por todos los agentes del sistema.

Así, el Decreto dispone que la gestión de la Red de Portales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi perseguirá el buen funcionamiento del sistema, la integración de todos sus elementos y la optimización de recursos que al mismo se destinen.

La gestión de la Red de Portales será descentralizada y atenderá a criterios de proximidad en la atribución de funciones de quien ostente la responsabilidad de mantener y actualizar la información y de quien gestione los servicios.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, la gestión del portal de acceso común, euskadi.net y de los portales de público objetivo corresponderá a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, como órgano que tiene atribuida la dirección del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

## 2.1.1 *Organización y Distribución de Funciones*

El Decreto que regula el modelo de presencia en Internet establece la siguiente distribución de funciones:

### 2.1.1.1 *Secretaría General de Comunicación de la Presidencia del Gobierno*

1. Definir una estrategia de imagen institucional de Euskadi en Internet.
2. Establecer, diseñar y dirigir la política informativa y de comunicación del Gobierno a través de Internet, estableciendo los criterios y mecanismos necesarios que aseguren la coordinación de dicha política en los distintos portales del Gobierno Vasco.
3. Establecer criterios, diseñar y, en su caso, elaborar los contenidos dirigidos a presentar Euskadi en los aspectos históricos, culturales, lingüísticos, institucionales, etc., así como su realidad social, política y económica.
4. Diseñar, dirigir y, en su caso, coordinar, en colaboración con la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa, las campañas publicitarias y medidas de sensibilización social que tengan por objeto potenciar «euskadi.net», promoviendo su conocimiento por la ciudadanía, las empresas y demás colectivos a los que se dirige.

### 2.1.1.2 *Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía*

Corresponderá a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, la dirección, organización, coordinación y supervisión del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet. En particular, le corresponde:

1. La determinación de los portales de público objetivo y de área temática.
2. La gestión y mantenimiento del portal euskadi.net y de los portales de público objetivo definidos por destinatario.
3. La declaración de los Servicios Horizontales.
4. La elaboración del Libro de Estilo y de la Normativa de Organización y Funcionamiento.
5. La definición de los Ejes Generales de Catalogación en que han de organizarse los contenidos y servicios en todos los portales.
6. La definición de las funcionalidades de las Herramientas y Aplicaciones de Uso Común.
7. Supervisión y control del cumplimiento de lo dispuesto en este Decreto. A tal efecto, realizará auditorias de los distintos portales integrantes de la Red, de cuyos resultados dará conocimiento al Departamento competente y en las que se propondrán medidas de mejora.
8. La evaluación de la calidad de los servicios incorporados a la Red de Portales a cuyos efectos podrá dictar instrucciones generales de funcionamiento y proponer las medidas que en cada momento se consideren más convenientes para la mejora de los servicios ofertados.
9. El impulso y promoción de nuevos servicios a través de Internet.

#### 2.1.1.3 *Dirección de Informática y Telecomunicaciones*

1. La administración, gestión y mantenimiento del acceso y enlace con la red Internet.
2. La contratación de los servicios de acceso a Internet, así como de albergue de páginas y aplicaciones de uso común y de los portales de gestión centralizada.
3. El establecimiento de los criterios técnicos y recomendaciones que aseguren un marco tecnológico normalizado, homogéneo, seguro y permanentemente actualizado. En particular, la fijación de los requisitos técnicos y tecnológicos que permitan el enlace con euskadi.net de las distintas páginas, sitios web o portales que conforman el ámbito de aplicación de este Decreto.
4. La definición de la normativa y estándares informáticos que deben cumplir las herramientas y aplicaciones de uso común y, en su caso, el desarrollo informático de las mismas.
5. Definición y vigilancia de las políticas de seguridad.
6. La definición de los criterios técnicos y tecnológicos que han de seguirse en el redireccionamiento de sitios web y en la vinculación de los distintos subdominios al dominio de nivel superior.
7. Verificar el correcto funcionamiento de las aplicaciones y herramientas de uso común

#### 2.1.1.4 *Dirección de Patrimonio y Contratación*

Corresponderá a la Dirección de Patrimonio y Contratación la reserva de nombres de dominio en Internet que efectúe la Administración General de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos y entes públicos de derecho privado.

#### 2.1.1.5 *Departamentos, Organismos Autónomos y al Ente Público de Derecho Privado Servicio Vasco de Salud-Osakidetza*

1. La introducción de servicios en la red Internet y la provisión de contenidos de acuerdo con los principios y criterios de coordinación fijados en este Decreto. A tales efectos, los órganos adscritos a cada uno de los Departamentos proveerán de aquellos contenidos referidos al ámbito de sus competencias que permitan proporcionar a través de Internet contenidos y servicios de manera integral, actualizada y fiable.
2. La administración y gestión de los portales departamentales o de entidad pública y los portales definidos por áreas temáticas. En aquellos casos en que el área temática afecte a más de un Departamento, organismo autónomo o ente público, asumirá la coordinación de las funciones de gestión y mantenimiento aquel Departamento que extienda su competencia a un mayor número de materias de las que integran el área temática de que se trate. En cualquier caso, en la gestión participarán todos los Departamentos y entidades implicados.
3. La gestión de los Servicios Horizontales que les sean encomendados.

#### 2.1.1.6 *Servicio de Gestión de Webs*

De acuerdo con los criterios generales de gestión del Modelo y con las funciones atribuidas en el Decreto a los diversos órganos que intervienen en dicha gestión, se ha creado en la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía un Servicio de Gestión de Webs que tiene los siguientes objetivos:

1. Optimizar la presencia global del Gobierno Vasco y la particular de cada Departamento en internet
2. Desarrollar el Modelo de presencia del Gobierno Vasco en cada Departamento
3. Fomentar la coordinación y colaboración interdepartamental en la gestión de contenidos (contenidos compartidos, contenidos complementarios, coordinación de esfuerzos en la gestión de contenidos de interés común, etc.)
4. Facilitar la transmisión entre los Departamentos de criterios, conocimientos y buenas prácticas.
5. Contribuir al desarrollo de la Administración Digital, desde la fase de presencia en Internet, en el corto plazo, hasta la de transformación de la propia Administración, a largo.

El soporte del Servicio de Gestión de Webs a los Departamentos se llevará a cabo de acuerdo con los siguientes principios:

1. El Departamento es el responsable de sus portales y de sus contenidos.
2. El Servicio Web colaborará con el Departamento en el desarrollo de sus estrategias de comunicación en Internet, en el marco del Modelo común.
3. El Servicio Web dinamizará, de la mano del Departamento, la efectiva utilización del canal Internet por sus distintos órganos y unidades administrativas.
4. El Servicio Web, en unos casos, gestionará el Portal del Departamento y, en otros, colaborará en su gestión con los Responsables Web del Departamento.
5. El Servicio Web dinamizará la gestión de contenidos en el Departamento, actuando subsidiariamente cuando este no disponga de los recursos necesarios, siempre con espíritu de leal colaboración y buscando la capacitación de los recursos del Departamento.

El Servicio de Gestión de Webs pondrá a disposición de cada Departamento un interlocutor único con las siguientes funciones:

1. Asesoramiento y colaboración para el diseño y estructuración de su web departamental y, en su caso, de las webs de área temática gestionadas por el Departamento.
2. Asesoramiento para la organización de las áreas de trabajo del Departamento.
3. Asesoramiento y colaboración para la creación y gestión de sus contenidos.

4. Gestión o colaboración en la gestión, según los casos, del Portal del Departamento.
5. Dinamización de la gestión de contenidos de acuerdo con el principio de subsidiariedad.
6. Canalización de las demandas del departamento en materia de:
7. Mejora de las herramientas de gestión
8. Creación de bolsas de etiquetas departamentales
9. Propuestas de creación/modificación de etiquetas en ejes generales
10. Creación y modificación de áreas visuales
11. Creación y modificación de plantillas de contenidos
12. Colaboración en el desarrollo de las Guías de Estilo departamentales
13. Análisis de las estadísticas de acceso a la web y de la gestión del buzón (evaluación)

El compromiso concreto de soporte que el Servicio de Gestión Webs prestará a cada portal integrado en euskadi.net se personalizará en un "contrato de servicios" (ver el punto 0 ANEXO IV: Modelo de Contrato de Prestación de Servicios) suscrito por el Departamento u Organismo Autónomo responsable del portal y por la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, atendiendo a las necesidades y particularidades específicas del portal y de la organización que lo gestiona.

## *2.1.2 Recursos Necesarios y Criterios Básicos de Organización de los Portales*

### *2.1.2.1 Portales comunes*

Son portales comunes los siguientes: la página principal de euskadi.net, la página principal del Gobierno Vasco y los portales de público objetivo (personas, empresas y administraciones).

La gestión de los portales comunes es responsabilidad del Servicio de Gestión de Webs adscrito a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía.

### *2.1.2.2 Portales de los Departamentos, Organismos Autónomos y Áreas Temáticas*

Con objeto de garantizar una gestión ordenada y eficiente de los portales, el Departamento u Organismo Autónomo responsable de cada portal deberá identificar los recursos necesarios para su gestión.

Así, todos los portales deberán contar, entre otros, con los siguientes roles organizativos: responsable de portal, editor de contenidos, responsable de aprobar contenidos, y responsable del buzón. En este Manual de Organización y Funcionamiento se detallan las funciones que corresponden a cada uno de estos roles.

Al objeto de integrar la gestión de los portales en la dinámica de funcionamiento del Departamento, se recomienda que estos recursos sean propios de la Administración, evitando, siempre que sea posible, la contratación externa de los mismos, ya que, por una parte, esto provoca la desconexión entre los servicios del Departamento y la gestión del Portal y, por otra parte, una vez finalizada la contratación no se garantiza la continuidad en el Departamento del conocimiento adquirido.

Para ello, el Manual define la **organización, procesos y herramientas** necesarias para la Gestión de Portales, Contenidos, Ejes de Catalogación, Buzones, Dominios y Servicios Comunes.

## 2.2 Áreas

Desde el punto de vista operativo, el presente Manual de Organización y Funcionamiento se divide en seis áreas:

- Gestión de Dominios
- Gestión de Portales
- Gestión de Contenidos
- Gestión de Ejes de Catalogación
- Gestión del Buzón de Consultas
- Servicios Comunes

Cada una de estas áreas se trata como un **elemento independiente**, en cada uno de los cuales se definen:

- **Modelo funcional** que da respuesta a las necesidades planteadas
- **Modelo Organizativo interno**: Personas y rol que desempeñan
- **Herramientas** informáticas
- **Procedimientos** de gestión y funcionamiento

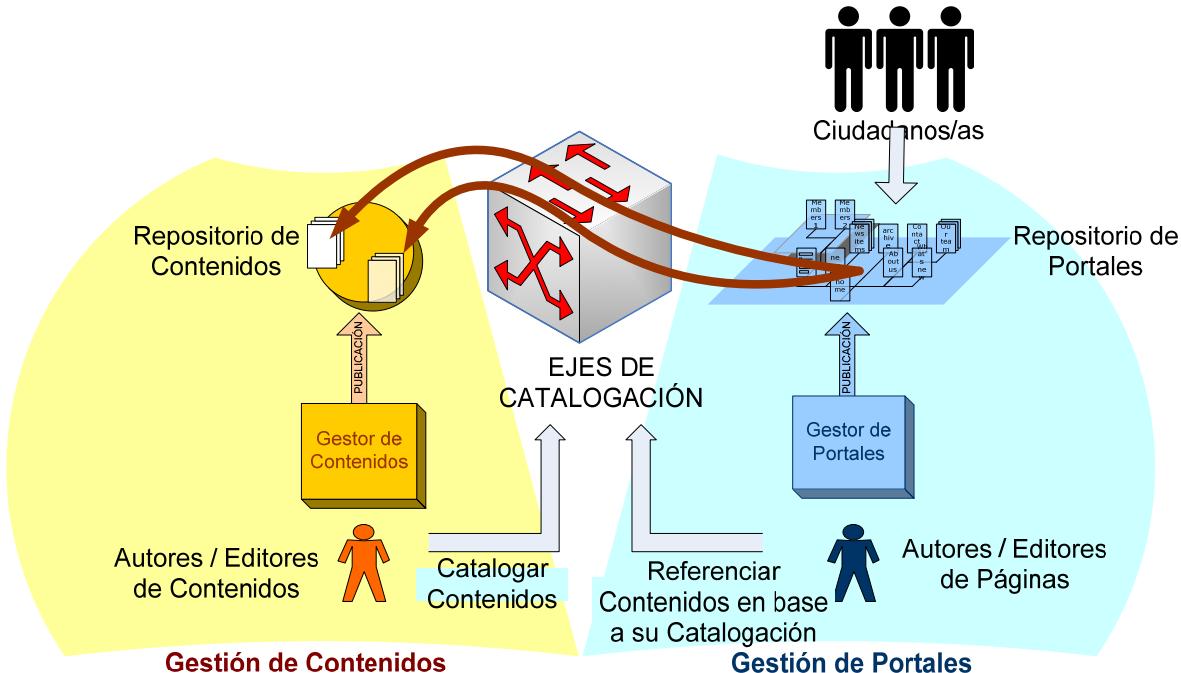
En el presente manual se desarrollan cada uno de estos conceptos para cada una de las áreas anteriores.

La independencia de cada una de las áreas en el Modelo de Organización y Funcionamiento es uno de los pilares del mismo en cuanto a que:

- Las personas que gestionan contenidos focalizan su actuación en los propios contenidos: la calidad de la información suministrada, disponibilidad idiomática, accesibilidad, etc, independientemente del portal en el que vayan a ser mostrados.
- Las personas que gestionan portales por el contrario se deben centrar en disponer los contenidos existentes en la organización de la manera más accesible, útil, atractiva etc, en las páginas de los portales.
- Las personas que gestionan los ejes han de definir taxonomías exhaustivas, no redundantes y lo más simples que sea posible, de manera se adecuen a la forma en que los ciudadanos esperan encontrar la información, más que a la forma en la que la administración la gestiona.
- La misión de las personas que gestionan y atienden los buzones es dar respuesta a las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones en ellos recibidas.

Diseñar un modelo funcional, organizativo y herramientas independientes para cada una de las áreas permite dotar al Modelo de una mayor flexibilidad ante cambios.

Merece especial atención por su importancia, la relación entre los Gestores de Contenidos, Portales y Ejes de Catalogación:



Utilizando la herramienta de **Gestión de Contenidos**, autores / editores de contenidos **generan** contenidos, los **catalogan** y los publican en un **repositorio** (almacén) común.

En paralelo e **independientemente**, los autores / editores de páginas, utilizando la herramienta de **Gestión de Portales**, crean páginas en las que se **referencian** contenidos seleccionados del repositorio de contenidos en base a su catalogación. Estas páginas se publican en un **repositorio** (almacén) común en Internet donde acceden los ciudadanos.

En definitiva, el Gestor de Contenidos y el Gestor de Portales son sistemas independientes, cuyo nexo de unión es fundamentalmente la **catalogación**.

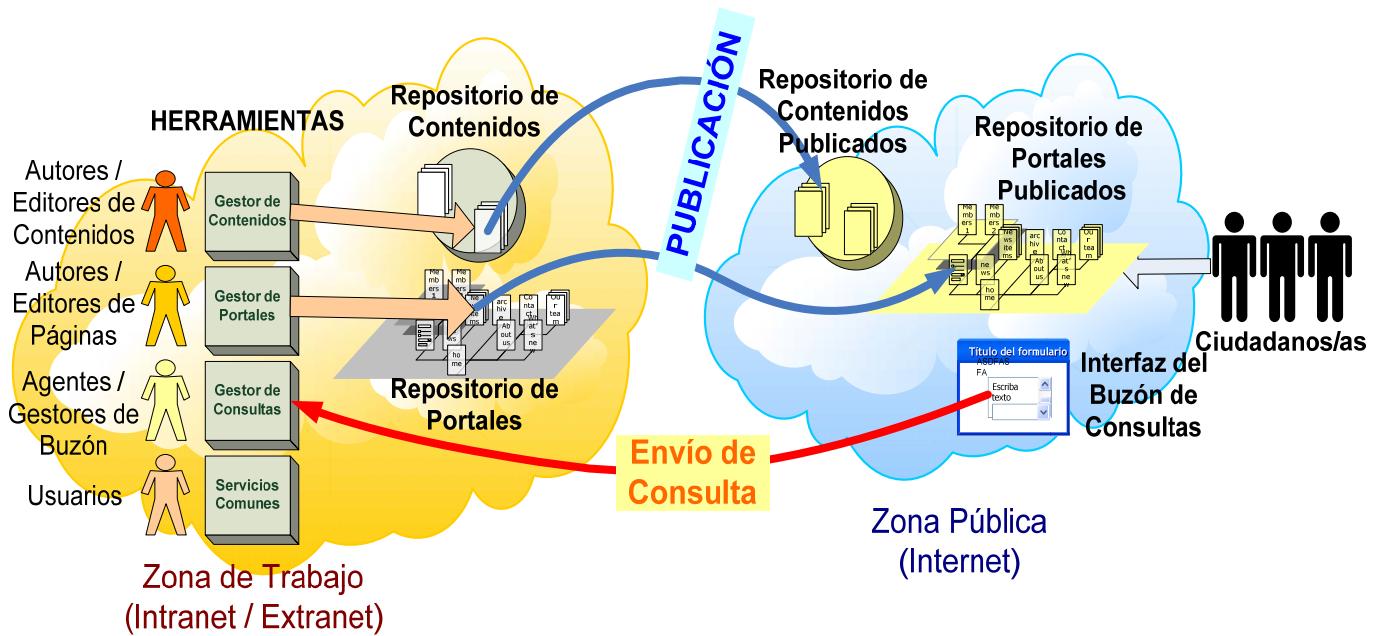
## 2.3 Herramientas Informáticas y Ámbito de Aplicación

El Modelo de Presencia en Internet se apoya en cinco herramientas informáticas:

| Herramienta                                       | Ámbito de Aplicación   |
|---|--|
| <b>Gestor de Contenidos (Interwoven TeamSite)</b> | Crear y mantener contenidos destinados a ser publicados en Internet  |
| <b>Gestor de Portales</b>                         | Crear y mantener páginas de portales de Internet desde las que se refieren contenidos.                             |
| <b>Gestor de Ejes de Catalogación</b>             | Crear y mantener las etiquetas de catalogación con las que se califican contenidos, páginas de portal y consultas. |
| <b>Gestor de Buzón</b>                            | Recepción y gestión de consultas.  |
| <b>Servicios Comunes</b>                          | Listas de Distribución<br>Envío de Mensajes SMS<br>Chats<br>etc  |

Estas herramientas se encuentran accesibles en dos entornos diferenciados:

|  |   |
|--|---|
| <b>Zona de Trabajo (Intranet / Extranet)</b> | <p>Zona donde están disponibles las herramientas de Gestión de Contenidos, Portales, Catalogación, Buzón así como cualquier otra herramienta de gestión auxiliar a las anteriores.</p> <p>A esta zona acceden personas de la organización y de fuera de ella (convenientemente autenticados) para mantener los contenidos y portales actualizados y catalogados, así como para responder consultas.</p> |
| <b>Zona Pública (Internet)</b>               | <p>Zona donde se publican los contenidos y portales para hacerlos accesibles desde Internet.</p> <p>Así mismo, en esta zona existe un módulo del Buzón que permite a los ciudadanos/as enviar consultas, sugerencias, reclamaciones, etc.</p>   |



En la figura se puede observar como la **zona de trabajo** donde se encuentran las herramientas de soporte al Modelo de Presencia en Internet está completamente **separada** de la zona pública donde únicamente se puede acceder para interactuar con las páginas, contenidos y buzón de consultas.

Todos los traspasos y transferencia de información entre la zona de trabajo y la zona pública se harán únicamente mediante las herramientas automáticas o los procedimientos manuales habilitados por EJIE.

Un concepto importante a observar en el gráfico anterior es como se ha señalado anteriormente, la **independencia** en los flujos de contenidos, portales, sugerencias y ejes.

## 2.4 Seguridad

El acceso a cada una de las herramientas está basado en la infraestructura de seguridad y control de acceso a aplicaciones del Gobierno Vasco – XLNetS – mediante la cual se garantizará que el Gestor de Contenidos, Portales, Ejes y Consultas son accesibles únicamente al personal que debe trabajar con ellos garantizándose que la información en ellos almacenada no puede ser vista, alterada o eliminada por personal no autorizado.

Así mismo, la herramienta de Gestión de Contenidos utiliza un sistema de Usuario/Clave para el control de acceso.

Adicionalmente, se mantienen registros (traza) de todo aquello que los usuarios realizan en las herramientas informáticas.

## 2.5 Tratamiento de Datos Personales

Los datos aportados por el interesado se utilizarán, con carácter único y exclusivo, para los fines previstos en el procedimiento o actuación que se trate.

En ningún caso los referidos datos serán objeto de tratamiento o de cesión a terceros, si no es con el consentimiento inequívoco del afectado, o en los supuestos previstos en los artículos 6.2 y 11.2 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. nº 298, de 14 de diciembre de 1999).

En cumplimiento de lo dispuesto en la citada Ley Orgánica 15/1999, el cedente de los datos podrá, en cualquier momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la forma que reglamentariamente se determine.

## 3 Gestión de dominios

La gestión de dominios establece la operativa de funcionamiento para hacer efectiva la política de dominios establecida mediante el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.

### 3.1.1.1 *Objetivos*

La regulación de la política de dominios en el Decreto del Modelo de Presencia en Internet tiene por objeto ordenar la gestión de dominios, evitando el registro indiscriminado de nombres de dominio y la existencia de dominios registrados incontrolados, de los que se desconoce, incluso, si referencian o si se redireccionan a algún sitio web.

La gestión de dominios descrita en este Manual tiene por objeto estandarizar y facilitar la operativa de los diversos procesos relacionados con la gestión de dominios, así como habilitar los mecanismos que garanticen el cumplimiento de la política de dominios del Gobierno Vasco.

### 3.1.1.2 *Política de dominios*

El Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet, establece las pautas generales de la política de dominios del Gobierno Vasco:

- Euskadi.net se constituye en el **dominio de nivel superior**, a partir del cual y vinculado al mismo, se ordenarán los **subdominios** existentes en cada momento.
- Además del dominio “euskadi.net” y de sus correspondientes subdominios, se podrán registrar nuevos dominios cuando concurren determinados requisitos que habrán de acreditarse ante a la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa para que ésta informe sobre la oportunidad del registro.

El Decreto ordena la remisión al Gobierno, por parte de la Vicepresidenta del Gobierno, del **Plan de Mantenimiento de los Nombres de Dominio** reservados por la Administración General de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos y por el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza/Servicio Vasco de Salud.

El citado Plan incorporará:

- Un diagnóstico de situación

- Fijará los objetivos a cumplir
- Determinará los dominios que causarán baja

En la elaboración del Plan de Mantenimiento de los Nombre de Dominio se dará participación a todos los órganos interesados.

### 3.1.1.3 *Modelo Organizativo*

La gestión de dominios contempla los tres aspectos siguientes:

#### **3.1.1.3.1 *Registro y mantenimiento de los nombres de dominio***

La gestión de los nombres de dominio tiene por objeto ordenar el registro de los dominios, de forma que se realice de acuerdo con una sistemática establecida y unos criterios objetivos.

De acuerdo con el Decreto que regula el Modelo de Presencia en Internet, euskadi.net se constituye en el dominio de nivel superior, a partir del cual y vinculado al mismo, se ordenarán los subdominios existentes en cada momento.

Además del dominio “euskadi.net”, se podrán registrar nuevos dominios cuando concurren algunos de los siguientes **requisitos**:

- A. Que la asignación del nombre de dominio corresponda a un organismo con personalidad jurídica propia.
- B. Que el nombre de dominio corresponda a una marca registrada de la que sea titular la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi o alguno de sus Organismos Autónomos o Entes Públicos de Derecho Privado y que la misma tenga capacidad de identificación intuitiva con un determinado servicio, contenido o portal, particularmente con los referidos a alguna de las áreas temáticas que se determinen en aplicación de este Decreto.
- C. Que el nombre de dominio tenga una clara capacidad de identificación intuitiva para el ciudadano con alguna de las áreas temáticas definidas en aplicación de este Decreto.
- D. Que la contratación del nombre de dominio se halle dirigida a evitar usos inapropiados. En particular, tendrán esta consideración aquellos dirigidos a impedir la vinculación de los órganos de Gobierno con actividades que no guarden relación con el ejercicio del cargo, los dirigidos a evitar confusión acerca de las funciones o de los servicios prestados en el ámbito de las competencias del Gobierno

Vasco y los dirigidos a preservar la imagen institucional de Euskadi.

Es objeto de la gestión de dominios garantizar que sólo se registren los necesarios, de acuerdo con la política de dominios del Gobierno Vasco, y que el registro se mantiene únicamente durante el tiempo necesario.

Para garantizar este objetivo se disponen los dos instrumentos siguientes:

o **Renovación periódica del registro de dominios**

Los dominios deben renovarse periódicamente. Esta renovación **no** debe realizarse de forma automática, sino que, antes de renovar hay que cuestionarse la necesidad de mantener el nombre de dominio.

o **Plan Anual de Dominios**

El Plan Anual de Dominios es un **instrumento de revisión sistemática** de los dominios registrados y de los redireccionamientos que se encuentren operativos en el momento de la elaboración del Plan.

Este Plan Anual viene a dar continuidad al Plan de Dominios previsto en el Decreto que regula el Modelo de Presencia en Internet, de forma que una vez realizada la primera ordenación que supone el Plan de Dominios, anualmente se realice una revisión sistemática de los mismos, a fin de mantener la situación ordenada y evitar que se reproduzca el descontrol que motivó la necesidad de realizar el Plan de Dominios previsto en el citado Decreto.

El Plan incluirá el informe de situación de los dominios registrados, sus subdominios y los redireccionamientos que estén operativos.

Así mismo, el Plan anual incluirá una propuesta de actuación en relación con los dominios registrados, los subdominios y los redireccionamientos.

### **3.1.1.3.2 Redirecciónamiento de los nombres de dominio registrados**

Los portales y contenidos que integran euskadi.net se estructuran en un árbol de subdominios, según se explica en el apartado 3.1.1.3.3 “Organización interna de los dominios y subdominios”.

Los dominios registrados deberán redireccionarse a un subdominio de la red euskadi.net, de forma que cuando un usuario invoque en

un navegador de Internet la dirección del dominio aparezca el portal correspondiente de la red de euskadi.net.

El establecimiento de redirecciones de nombres de dominio se basará en los siguientes **criterios**:

- o Los dominios contratados asegurarán el redireccionamiento a un subdominio de la red euskadi.net.
- o Los dominios contratados para evitar usos inapropiados, asegurarán el redireccionamiento al dominio euskadi.net únicamente en el caso de que a los mismos se hallen vinculados contenidos o servicios.

La gestión de estos redireccionamientos tiene por objeto asegurar que las direcciones de todos los dominios registrados funcionan correctamente, así como el mantenimiento permanente de los redireccionamientos.

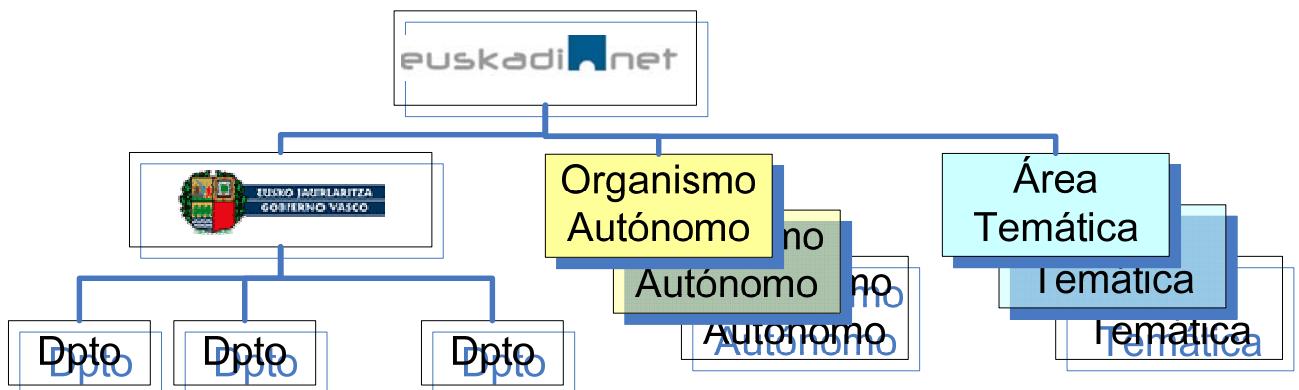
La Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía ordenará la gestión de los redireccionamientos y la Sociedad de Informática EJIE prestará el soporte técnico necesario para su implementación.

### **3.1.1.3.3 Organización interna de los dominios y subdominios**

Los dominios se organizan internamente en subdominios a fin de ordenar la estructura de portales incluidos en euskadi.net.

En general, a cada portal le corresponde un subdominio, de acuerdo con el siguiente esquema:

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>Portal común de euskadi.net</b>               | www.euskadi.net                   |
| <b>Portal del Gobierno Vasco</b>                 | www.ejgv.euskadi.net              |
| <b>Portal de Departamento del Gobierno Vasco</b> | www.departamento.ejgv.euskadi.net |
| <b>Portal de Organismo Autónomo</b>              | www.organismo.euskadi.net         |
| <b>Portal de Área Temática</b>                   | www.areatematica.euskadi.net      |



Cada uno de los portales de la red de euskadi.net tendrá asignado un **nombre de subdominio principal**, pudiéndose opcionalmente asociar otros nombres de subdominio de euskadi.net como **redirecciones**.

Le corresponde a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía ordenar la creación de los subdominios necesarios, de acuerdo con este esquema, mientras que la Sociedad de Informática EJIE prestará el soporte técnico necesario para su implementación.

**NOTA: *Diferencia entre dominio y alias web***

Hay que distinguir entre un nombre de dominio o subdominio que identifican portales como:

[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)  
[www.ejgv.euskadi.net](http://www.ejgv.euskadi.net)  
[www.juslan.ejgv.euskadi.net](http://www.juslan.ejgv.euskadi.net)  
[www.gizarte.euskadi.net](http://www.gizarte.euskadi.net)  
[www.gazteaukera.net](http://www.gazteaukera.net)

y los **alias web** que permiten asociar urls fáciles de recordar como alternativa a la url completa de una página web:

[www.euskadi.net/pit](http://www.euskadi.net/pit) puede ser una alias web de la página de portal que contiene toda la información sobre el Plan de Informática y Telecomunicaciones cuya url "real" es mucho más compleja:

[www.euskadi.net/r33-1983/es/contenidos/informacion/pit/es\\_1/indice.html](http://www.euskadi.net/r33-1983/es/contenidos/informacion/pit/es_1/indice.html)

Teclear en un navegador de Internet la dirección [www.euskadi.net/pit](http://www.euskadi.net/pit) es **equivalente** a teclear la url completa anterior ya que "pit" actúa como alias de la misma.

Como regla general:

- Los nombres de dominio son identificadores de portales (sitios web)
- Los alias web son identificadores de páginas web.

Posteriormente en el punto 0 se ampliará la información sobre la forma de solicitar Alias Web.

### 3.1.1.4 Roles

El registro y mantenimiento de los nombres de dominio es un proceso administrativo en el que intervienen los siguientes agentes:

| Rol   | Organización   | Funciones   |
|---|--|---|
| Responsable del Plan de Mantenimiento de Nombres de Dominio | Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del modelo de nombres de dominios y subdominios</li> <li>Elaboración del Plan de Dominios</li> <li>Elaboración de un informe vinculante sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos nombres de dominio de Internet y nombres de subdominio de euskadi.net</li> <li>Peticiones de renovación de nombres de dominio de Internet</li> </ul> </li> </ul> |
| Responsable operativo Plan de Nombres de Dominio            | Servicio de Gestión de Webs  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Redireccionamientos</li> </ul>  |
| Responsable del Registro de Nombre de Dominio               | Dirección de Patrimonio y Contratación                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar el registro de los nombres de dominio</li> <li>Gestionar la renovación del registro de los nombres de dominio</li> </ul>   |
| Departamento  | Departamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Propone nombres de subdominio de euskadi.net</li> <li>Solicita la reserva de dominios en Internet</li> <li>Solicita la renovación de dominios registrados en Internet</li> <li>Solicita el redireccionamiento de dominios de Internet a subdominios de la red euskadi.net</li> </ul>   |
| Responsable Técnico   | EJIE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar la correcta resolución de los nombres de dominio.</li> <li>Asegurar el correcto funcionamiento de las redirecciones a subdominios de euskadi.net</li> </ul>   |

### 3.1.1.5 Procesos

En el presente apartado se detallan los procesos relativos a la Gestión de Dominios:

| Proceso  | Propósito  |
|--|--|
| Registro y mantenimiento de nombres de dominio                   | Registro de un determinado nombre de dominio<br>Renovación de un nombre de dominio existente.  |
| Configuración y Redireccionamiento de subdominios de euskadi.net | Creación de subdominios del dominio principal (euskadi.net) o el dominio secundario del Gobierno Vasco (ejgv.euskadi.net)<br>Configuración redirecciones automáticas de un nombre de dominio a un subdominio de la red euskadi.net |

#### 3.1.1.5.1 Registro de dominios

##### 3.1.1.5.1.1 Requisitos

Los nombres de dominio a Registrar habrán de acreditar ante la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía la concurrencia de los requisitos señalados en el apartado 3.1.1.3.1 “Registro y mantenimiento de los nombres de dominio”.

##### 3.1.1.5.1.2 Procedimiento

Los dominios se registrarán a instancias de:

- o Los Departamentos y Organismos Autónomos.
- o Otras Administraciones, Instituciones o Entes que dispongan o estén tramitando la creación de Portales en la red euskadi.net en virtud de los acuerdos previstos en el decreto que regula el modelo de presencia en Internet.

Se distinguen dos tramitaciones:

##### → Registro de un nuevo dominio

El Departamento enviará una solicitud a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía.

La Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía emitirá informe sobre la procedencia de la contratación solicitada. Este informe tendrá carácter vinculante para Dirección de Patrimonio y Contratación, que es el órgano del Gobierno Vasco que tiene atribuida la

competencia para efectuar la reserva de nombres de dominio.

La Dirección de Patrimonio y Contratación, de acuerdo con el sentido del citado informe, tramitará o denegará la solicitud de registro del nombre de dominio ante la entidad de registro que corresponda.

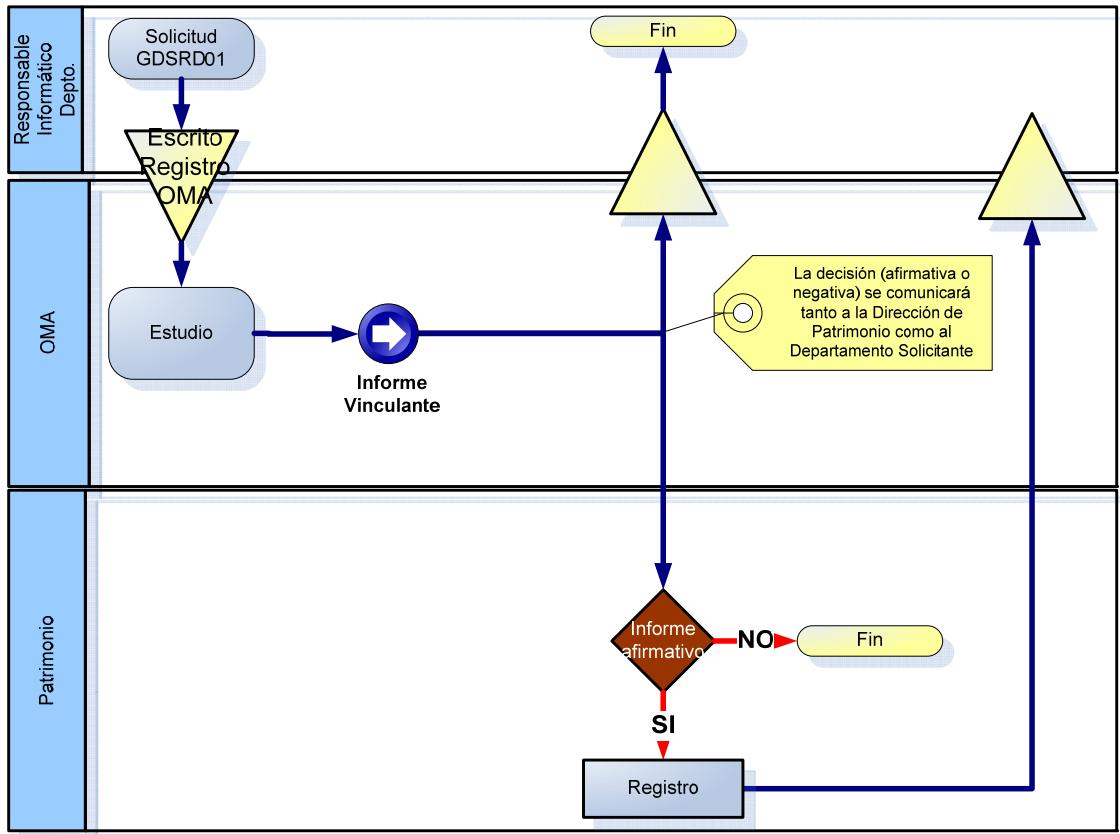
Finalmente, la Dirección de Patrimonio y Contratación comunicará a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía y al Departamento, Organismo Autónomo o Ente solicitante la realización del registro, a fin de que estos procedan a ordenar el redireccionamiento correspondiente.

→ **Renovación de un dominio existente**

La Dirección de Patrimonio y Contratación comunicará a la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía y al Departamento, Organismo Autónomo o Ente que solicitó el registro, el próximo vencimiento del mismo, con 3 meses de antelación a dicho vencimiento.

El Departamento tramitará la orden de renovación, mediante formulario normalizado, a través de la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía, que la visará, y la tramitará, finalmente, a la Dirección de Patrimonio y Contratación que procederá en consecuencia renovando o no el registro del dominio.

#### **3.1.1.5.1.3 Versión Gráfica**



### 3.1.1.5.2 Configuración y Redireccionamiento de dominios y subdominios

Este procedimiento incluye las siguientes **tramitaciones**:

- Redireccionamiento cuando se contrata el dominio.
- Modificaciones de los redireccionamientos ya establecidos.

#### 3.1.1.5.2.1 Requisitos

Los nombres de subdominio de euskadi.net habrán de acreditar ante la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía la concurrencia de los requisitos señalados en el apartado 3.1.1.3.3 “Organización interna de los dominios y subdominios”.

El redireccionamiento de dominios a subdominios de la red euskadi.net se realizará observando los requisitos señalados en el apartado 3.1.1.3.2 “Redireccionamiento de los nombres de dominio registrados”.

### 3.1.1.5.2.2 Procedimiento

La configuración de un dominio o el establecimiento de una redirección de un nombre de dominio / subdominio a un nombre de euskadi.net se realizará a instancias de los Departamentos y Organismos Autónomos.

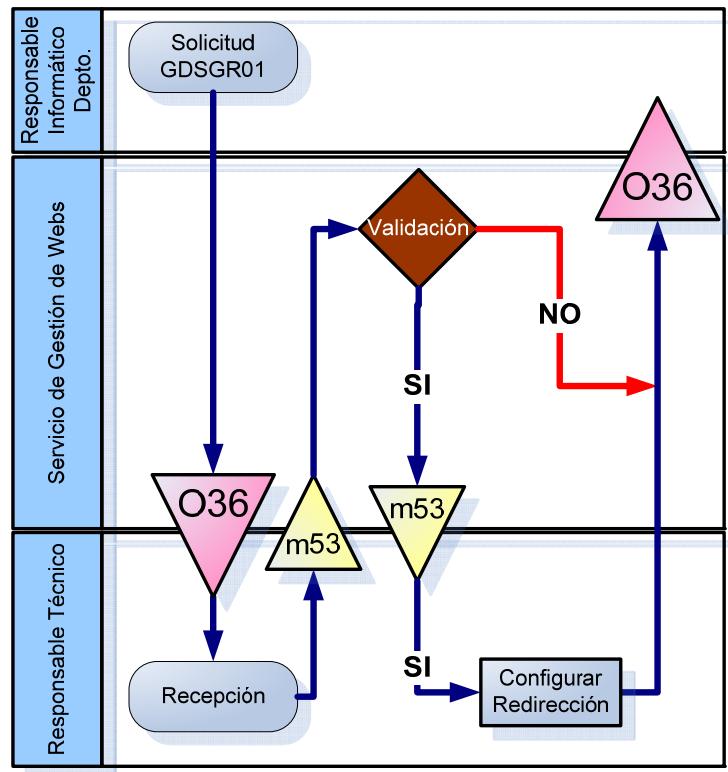
El Departamento enviará una solicitud que será validada por la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía.

El Responsable Técnico se encargará de:

- Asegurar la correcta resolución del nombre de dominio en Internet.
- Asegurar la correcta redirección del nombre de dominio a el subdominio de euskadi.net.

Habitualmente la configuración de dominios y subdominios, así como el establecimiento de redirecciones estará ligada a la petición de **alta de nuevos portales** (ver proceso 6.5.3), sin embargo, en otras ocasiones, el portal existirá anteriormente y únicamente se establecen redirecciones de nombres de dominio a dicho portal.

### 3.1.1.5.2.3 Versión Gráfica



### **3.1.1.5.3 Formularios Normalizados**

- **GDSRD01: Solicitud de Registro de Dominio o Renovación de uno Existente**
- **GDSGR01: Gestión de Redirecciones de dominios de Internet a subdominios de Euskadi.net**

## 4 Gestión de Portales

La Gestión de Portales es el conjunto de tareas destinadas a organizar y estructurar el acceso a la información a través de páginas web en Internet y mantener actualizada la información que se muestra en Internet.

La infraestructura destinada a la gestión de Portales está compuesta por las siguientes herramientas:

### **Gestor de Portales**

Con la ayuda del Gestor de Portales desempeñaremos las siguientes tareas:

- Selección de la información mantenida en el Gestor de Contenidos.
- Mantenimiento de las páginas web que estructuran el acceso a dicha información, utilizando las herramientas informáticas habilitadas para ello.
- Su publicación y despublicación en Internet.

Y se utilizará para:

- Crear, modificar y borrar páginas web dentro de un portal, organizando la disposición y apariencia visual de las partes que componen dichas páginas.
- Publicar páginas de portal en Internet.

### **Gestor de Contenidos**

Con la ayuda del Gestor de Contenidos desempeñaremos las siguientes tareas:

- Recopilación de la información dentro y fuera de la organización.
- Mantenimiento de la información utilizando las herramientas informáticas disponibles para ello.
- Su catalogación conforme a una taxonomía de ejes de catalogación generales de euskadi.net, ejes particulares y ejes asociados a tipos de contenido.
- Su publicación y des-publicación en Internet.

Y se utilizará para:

- Crear, modificar, versionar y borrar contenidos.
- Traducir contenidos.
- Aprobar contenidos y publicarlos en Internet.

Con la finalidad de clasificar o calificar los contenidos y portales de forma que se facilitan las búsquedas tanto de las personas que mantienen los contenidos y portales como de los ciudadanos/as que navegan por ellos, existe la **catalogación**.

El sistema de catalogación se basa en un conjunto de **etiquetas normalizadas**, dispuestas en un árbol que facilita la gestión y utilización de las etiquetas (**Ejes de Catalogación**). Estas etiquetas pueden ser asociadas a un contenido, página de un portal, sugerencia, etc., dotándoles de información semántica que los califica.

Asimismo, los **Buzones** presentes en la red de portales de euskadi.net, están destinados a dar respuesta a las consultas (peticiones de información, sugerencias, quejas, reclamaciones y cualquier otro contacto informal) que los usuarios dirigen al Gobierno Vasco.

- Catalogar adecuadamente la consulta para la posterior explotación de indicadores de gestión.
- Asignar la consulta a la persona con la capacidad de responderla.
- Responder adecuadamente la consulta en el menor tiempo posible.
- Obtener informes de gestión

Es importante señalar que las consultas **no forman parte** de ningún procedimiento administrativo y en particular cuando se trata de una reclamación, **no** tendrá efectos administrativos, **no** paralizando los plazos establecidos en la normativa vigente.

Además de las herramientas básicas de soporte al Modelo de Presencia en Internet, existen otros **servicios comunes**, como estadísticas de acceso, listas de distribución, blogs, etc. que más adelante analizaremos.

## 5 Fases para la creación de un nuevo proyecto o integración de contenidos

Existe una serie de fases que ayudarán a los responsables del proyecto en el procedimiento de creación de un portal, integración de contenidos y mejoras. Las fases facilitarán el desarrollo del portal de la Entidad involucrada.

Cada proyecto se compone de 4 fases:

- **Arranque**
- **Análisis**
- **Desarrollo**
- **Implantación**

## 5.1 Arranque

Esta fase será la fase inicial de cualquier portal. Durante esta fase la Entidad deberá comunicar su necesidad de un portal o integrar contenidos en Euskadi.net e identificar de forma general los requisitos del Portal y su necesidad.

### 5.1.1 *Identificación de nuevos proyectos (portales, contenidos, mejoras...)*

Identificar y trasladar la necesidad de la creación de un Portal o contenido a integrar en euskadi.net.

La comunicación se efectuará enviando un correo electrónico a la dirección [proyecto@servicioweb.net](mailto:proyecto@servicioweb.net), e irá acompañado por una Ficha Descriptiva (FIC\_DES.doc).

### 5.1.2 *Reunión inicio*

Antes de comenzar a analizar el proyecto, se llevará a cabo una reunión con el Servicio Web, al objeto de obtener información sobre los requisitos que ha cumplir el proyecto y las fases a completar para la creación del portal así como para la integración de contenidos.

En la FIC\_PRY.doc quedarán registrados los datos básicos del proyecto.

### 5.1.3 *Petición Oficial del proyecto*

La FIC\_PRY.doc servirá para anotar datos sobre la audiencia, tipo de proyecto, justificación de área temática, etc.

Asimismo, y si se considera necesario, a la Ficha de Proyecto se le acompañará la solicitud de registro de dominio (GDSRD01), siguiendo el procedimiento detallado en el presente manual.

Estos documentos serán enviados al Responsable del Proyecto del Servicio Web, quien analizará la información creada para determinar si el proyecto se ajusta a los requisitos de euskadi.net. Recibirá la por correo electrónico la comunicación de aceptación del proyecto mediante el uso de la plantilla DEC\_PET.doc.

## 5.2 Análisis

En la fase de “Análisis” se profundizará tanto en las características del Portal como en los contenidos a integrar en euskadi.net.

Se detallará la tipología y catalogación de los contenidos a integrar como la definición de las características del Portal y los elementos comunes que se van a necesitar, de forma que esto permita conocer detalladamente el proyecto que se va a desarrollar, así como determinar que su definición se ajusta a los requisitos establecidos.

### 5.2.1 Análisis Funcional

#### 5.2.1.1 Objetivo

Realizar definiciones concretas sobre las características del portal y la integración de contenidos. Para ello se deberá completar el documento “Análisis funcional” (ANA\_FUN.doc) incluyendo la siguiente información:

- Requisitos del Portal / Contenidos
- Detalle de las funcionalidades, contenidos a publicar y servicios, identificando que funcionalidades que se van a desarrollar como una aplicación externa (si es necesario).
- Esquema de navegación
- Estructura del Mapa Web o Árbol de Contenidos (prehome, home, subhome, carga de contenidos, de resultados de búsqueda, etc.).

### 5.2.2 Diseño de un portal

#### 5.2.2.1 Objetivo

Definir la solución gráfica (Photoshop, Illustrator, etc.) para el sitio, creando un prototipo navegable con las páginas más significativas del Portal y atendiendo a los requisitos establecidos en el Libro de Estilo de euskadi.net. En dicho prototipo tienen que aparecer los colores, logotipos, viñetas, etc. que van a identificar el sitio, distribuidos según las páginas finales del Portal.

Asimismo, se ha de preparar el Libro de Estilo asociado al portal.

### *5.2.3 Herramientas comunes*

Identificar que herramientas comunes son requeridas para el desarrollo del Portal: gestor de contenidos, gestor de portales, blog, etc, identificando los elementos de infraestructura técnica que son necesarios para su utilización en el desarrollo posterior. Para ello se completará la plantilla GPSAP01.

### *5.2.4 Análisis Técnico*

Realizar el diseño técnico de los elementos que deben ser creados en las herramientas comunes para la creación del portal. Cuando se refiera a integración de contenidos se identificarán los tipos de contenido que va albergar euskadi.net así como los usuarios y APIs necesarios para tal fin.

Dicho análisis, que permitirá a la Entidad identificar nuevas funcionalidades o modificaciones a los elementos comunes existentes, se llevará a cabo atendiendo al documento "Análisis Técnico" (ANA\_TEC.doc).

### *5.2.5 Petición de la aprobación y análisis*

Finalizado el análisis, tanto funcional como técnico, notificará su finalización al Responsable del Proyecto del Servicio Web mediante un correo electrónico para que éste pueda comprobar que se ajusta a lo previsto. Para ello la Entidad se pondrá en contacto con el responsable del proyecto en el servicio Web a través del correo electrónico.

A la petición de aprobación le acompañarán los dos documentos generados, el "Análisis Funcional" y el "Análisis Técnico", el prototipo clicable (para portales), junto con el formulario GPSAP01.

Una vez recibido el informe favorable de aprobación de la fase de arranque, se procederá al desarrollo del portal o integración de contenidos utilizando las herramientas comunes. Para ello se solicitará al responsable técnico la creación de la infraestructura técnica detallada en el documento GPSAP01.

## 5.3 Desarrollo

El objetivo de esta fase es realizar el desarrollo del Portal o integración de contenidos en Euskadi.net, utilizando las herramientas y elementos comunes solicitados.

### 5.3.1 *Desarrollo del proyecto y/o integración de contenidos*

Tras disponer de los elementos necesarios en las herramientas: Gestor de Portales, Gestor de contenidos, etc, se procederá al desarrollo del portal o integración de contenidos realizando las tareas identificadas en el documento "Análisis Técnico".

Se detallan algunas tareas:

#### **Gestor de Portales**

- Creación/Modificación de nuevas plantillas portales
- Creación/Modificación de plantillas de salida
- Catalogación de las páginas

#### **Gestor de Contenidos**

- Introducir los contenidos en las plantillas definidas
- Aplicar la catalogación de contenidos

Durante esta fase, puede que para que cumplir con los requisitos del portal o integración de contenidos se necesite dar de alta algún elemento no solicitado (por ejemplo, no se ha hecho solicitud del Blog), o dar de baja algún elemento porque no se utiliza (por ejemplo, borrar un usuario del Gestor de Portales).

### 5.3.2 *Solicitud de elementos*

El objetivo de esta tarea es permitir a la Entidad solicitar los elementos de infraestructura técnica no previstos en las fases anteriores.

Estas solicitudes deberán ser aprobadas por el Servicio Web previamente a su utilización a través del aplicativo M53. A continuación se detallan las solicitudes que pueden ser realizadas y su correspondiente plantilla:

| <b>ELEMENTO + ACCION</b>                       | <b>PLANTILLA</b> |
|--|------------------|
| A/B Redireccionamiento                         | GDSGR01          |
| A/B Alias                                      | GPSAW01          |
| Gestor de portales - A/B/M Usuarios            | GPSGU01          |
| Gestor de portales - A/B Areas de Actuación    | GPSAP01          |
| Gestor de portales - A/B Workareas             | GPSAP01          |
| Gestor de portales – A Plantillas portales     | GPSPT01          |
| Ejes - A/B Usuarios                            | GESGU01          |
| Ejes - A/B/M Bolsas de etiquetas               | GESAB01          |
| Ejes - A/B Usuarios                            | GESGU01          |
| Gestor de contenidos - A/B/M Usuarios          | GCSGU01          |
| Gestor de contenidos - A/B Areas de Actuación  | GCSAA01          |
| Gestor de contenidos - A/B Workareas           | GCSWA01          |
| Gestor de contenidos - A Plantillas de entrada | GCSPP01          |
| Buzón - A/B Usuarios                           | GBSGU01          |
| Buzón - A/B Buzón                              | GBSAB01          |
| Estadísticas de acceso - A/B Usuarios          | SCSUE01          |
| A Lista Distribución                           | SCSLD01          |
| A Foro   | SCSFD01          |
| A Blog   | SCSAB01          |

### **5.3.3 Petición fin de desarrollo**

Finalizado el desarrollo del Portal, y con las pruebas correspondientes realizadas, se notificará por correo electrónico su finalización al Responsable del Proyecto para que éste pueda comprobar que se ajusta a lo previsto.

### **5.3.4 Validación desarrollo**

Facilitar al Servicio Web la validación del estilo, accesibilidad y usabilidad del Portal y de las aplicaciones que contenga.

Si alguno de los informes no es favorable, se volverá a la fase “Desarrollo Portal” para solucionar los problemas detectados y se seguirá el orden de tareas establecido tras esa fase.

Si los informes son favorables, el Responsable del Proyecto del Servicio Web enviará un correo comunicando que se considera válido el desarrollo y que se da por finalizada la fase de desarrollo.

## 5.4 Implementación

Una vez aprobado el Portal, se solicitará su implantación al responsable técnico. Se asume que la implantación será correcta, aún así se probará que se ha implantado correctamente en Producción lo mismo que estaba en Desarrollo.

Finalizada la implantación se comunicará al Responsable del Proyecto del Servicio Web el final del mismo a través de un e-mail.

## 6 Gestor de Portales

**Simplificar** las labores de mantenimiento de portales **segmentando** el acceso a los portales y las páginas con los que cada persona trabaja (cada persona solamente ve aquello con lo que trabaja).

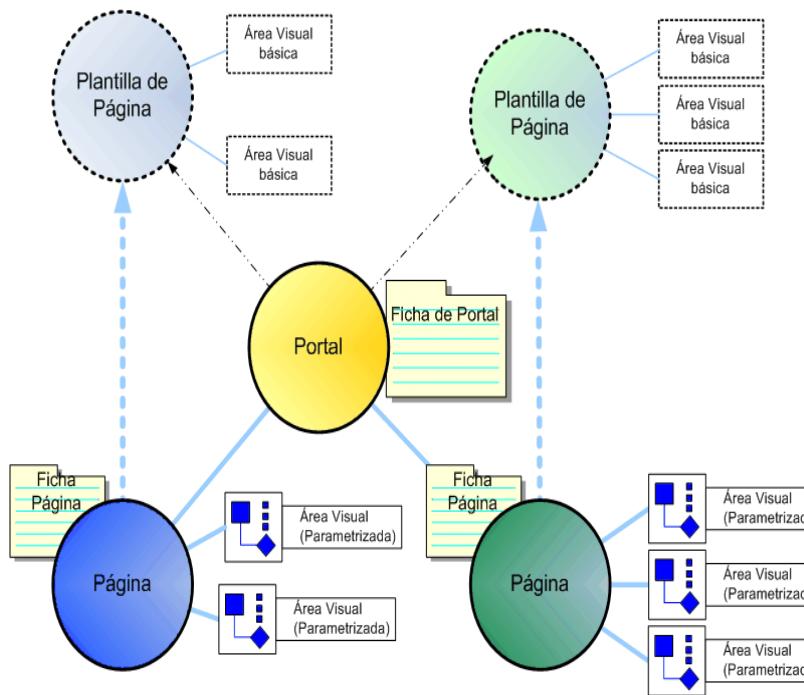
**Independizar** la forma de presentar o estructurar el acceso a la información de la gestión de la misma, tarea esta última que es realizada en el Gestor de Contenidos.

**Facilitar la reutilización** de los contenidos y aplicaciones en diferentes portales.

Facilitar el **mantenimiento de la imagen corporativa** de forma que las páginas del portal se ajusten al Libro de Estilo.

### 6.1 Modelo de Portal

Los Portales y sus páginas siguen un modelo conceptual que define su estructura y que se muestra en la siguiente figura:



## Portal

**Portal:** conjunto de “páginas web” relacionadas entre sí, organizadas a partir de una principal y a la que se accede a través de una dirección electrónica única, cuyo objetivo es facilitar el acceso, de forma fácil e integrada, a un conjunto de contenidos y servicios.

Cada portal tiene asociada una **Ficha de Portal** con una serie de datos básicos sobre el mismo.

## Plantilla de Página

Modelo de una página con una disposición determinada de áreas visuales **sin parametrizar**.

Las plantillas se registran en cada portal y a partir de ellas se pueden generar páginas parametrizando los valores concretos de las áreas visuales (elementos del menú, logos de cabecera, textos del pie, etc)

## Área Visual

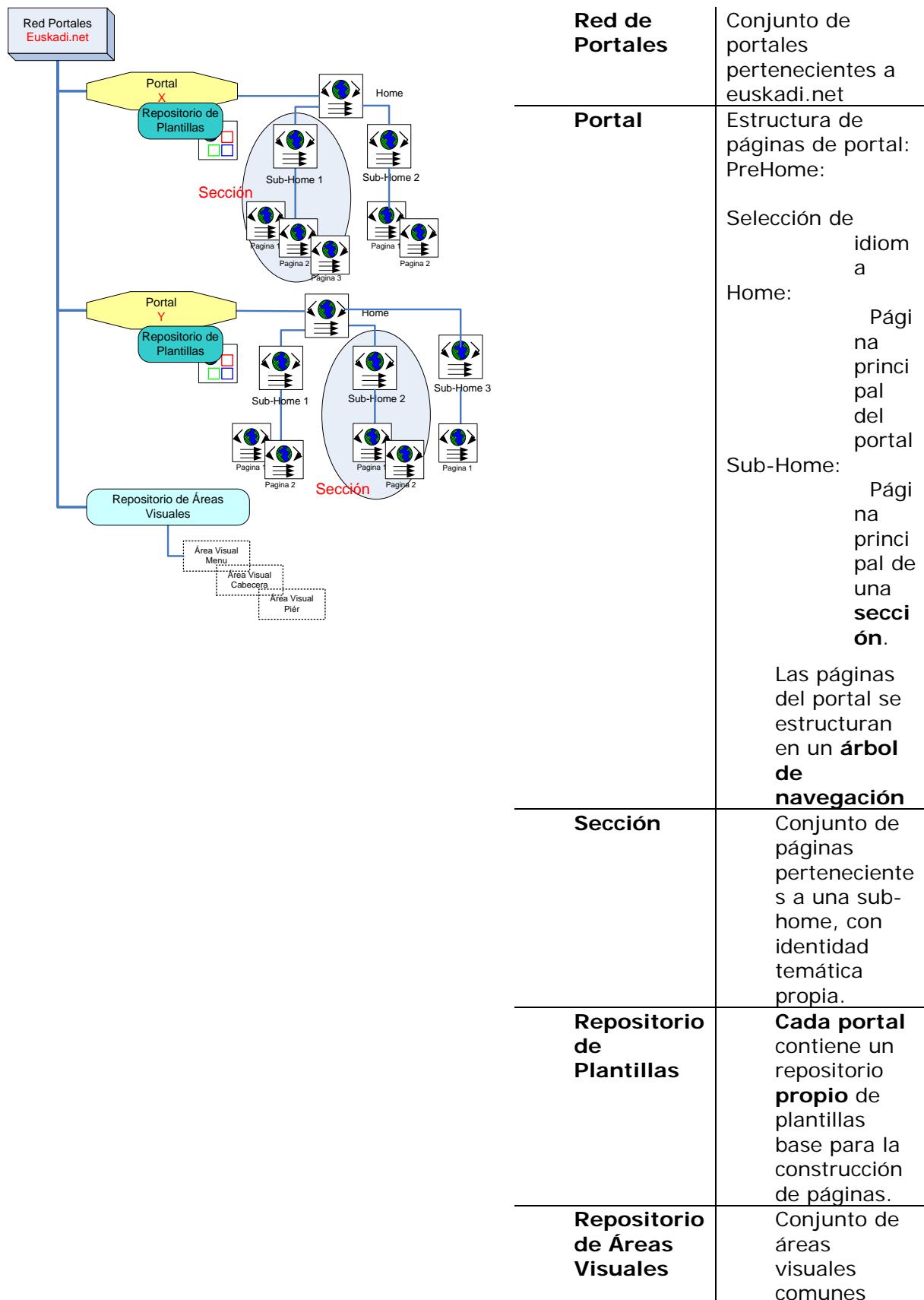
Zona de una página del portal que realiza una función determinada: cabecera, menú, pie, contenedor de contenidos, presentar búsqueda, etc.

**Básica:** Versión por defecto sin datos específicos de un portal.  
**Parametrizada:** Versión con datos que la hacen única para un portal.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Página de Portal</b> | Elemento de un portal visualizable en un navegador web y que permite acceder o presentar contenidos o aplicaciones.<br>Pre-home: Página de selección de idioma (nivel 0)<br>Home: Página principal (nivel 1)<br>Sub-home: Página que presenta contenidos de una sección, segmentando el acceso a contenidos y aplicaciones (nivel > 1)<br><br>Cada página tiene asociada una <b>Ficha de Página</b> con datos básicos sobre la misma (nombre, descripción, etiquetas de catalogación, etc). |
|-------------------------|---|

## 6.2 Modelo Organizativo Interno

Internamente Euskadi.net se estructura como una **Red de Portales** jerárquica, como se muestra en la siguiente figura:



---

reutilizables  
en cualquier  
portal.

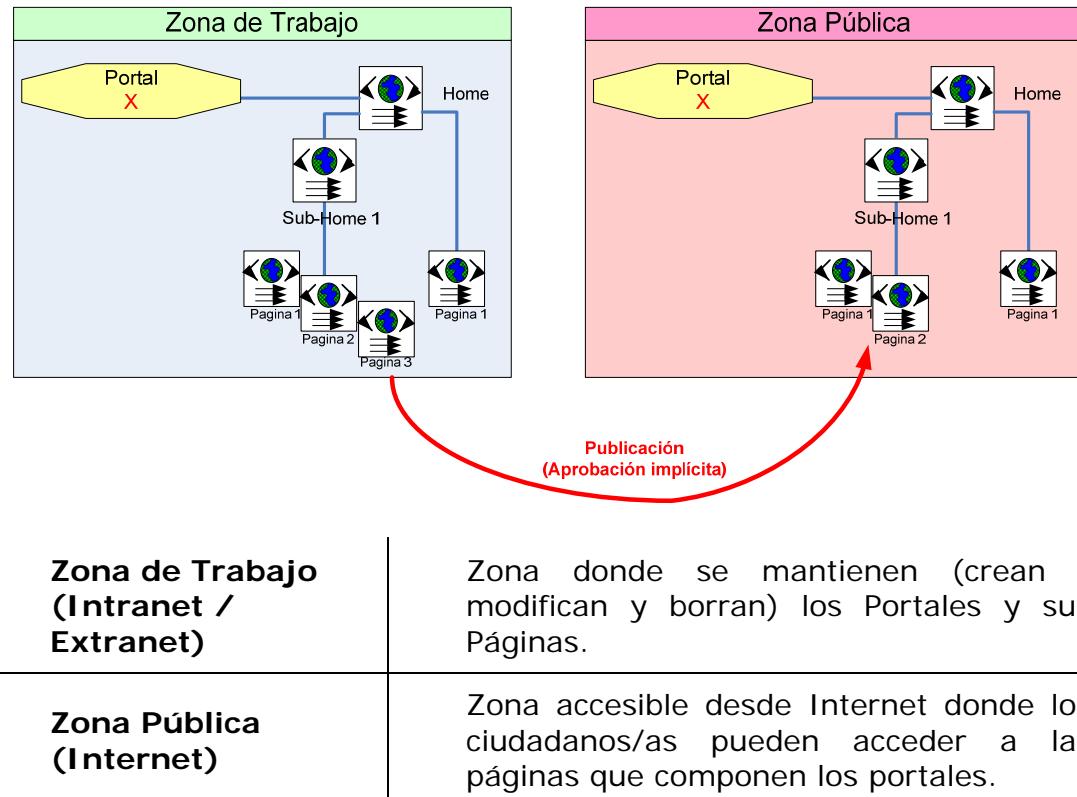
### *6.2.1 Criterios*

| Elemento      | Criterios  | Órgano que Informa         |
|---------------|--|----------------------------|
| <b>Portal</b> | <p>Se creará un portal a petición de los Departamentos en función de criterios temáticos o relativos a la organización, definidos en el Decreto que regula el Modelo de Presencia en Internet del Gobierno Vasco y que establece tres tipos de portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Portales Departamentales</b> o de Organismo Autónomo.           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cada Departamento u Organismo autónomo tiene <b>un solo portal</b> de este tipo que ofrece los contenidos desde el punto de vista de la organización interna de la administración.</li> </ul> </li> <li>→ <b>Portales de Área Temática</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los Departamentos pueden crear portales temáticos previa aprobación por parte de la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía .</li> </ul> </li> <li>→ <b>Portales por Público Objetivo:</b> ciudadanos, empresas y administraciones.           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los portales de público objetivo son responsabilidad de la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía que los gestiona en colaboración con los Departamentos.</li> <li>○ Únicamente la Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía tiene la capacidad de crear nuevos portales de público objetivo</li> </ul> </li> </ul> | Servicio de Gestión de Web |

|  |   |        |
|--|---|--------|
| <b>Arquitectura interna de la información de un portal</b> | <p>La organización interna de un portal (creación de páginas y secciones) es responsabilidad del Departamento o Departamentos que impulsan el portal.</p> <p>El Servicio de Gestión Web colaborará con el Departamento en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Diseño, ajustándose al Libro de Estilo.</li><li>→ Organización y Arquitectura de la Información del Portal</li></ul> | No hay |
|--|---|--------|

## 6.2.2 Zonas de Trabajo

En la gestión y visualización de Portales Existen dos zonas de explotación:



El paso de una zona a otra tiene lugar a nivel de página y ocurre cuando el Responsable de Portal **explícitamente** decide publicarla bien de forma inmediata, bien de forma programada.

A diferencia del caso del Gestor de Contenidos, **no existe un proceso de aprobación previo**. La publicación implica la aprobación de la página.

## 6.3 Roles

En la siguiente tabla se enumeran los roles relacionados con la Gestión de Portales, la organización a la que pertenecen las personas de dicho rol y las funciones que desempeñan:

| Rol                        | Organización                 | Funciones  |
|----------------------------|------------------------------|--|
| Autores de Páginas         | Departamento<br>Servicio Web | <ul style="list-style-type: none"> <li>Configura las páginas de un portal, referenciando contenidos, configurando búsquedas, definiendo la apariencia, etc, es decir parametrizando las Áreas Visuales.</li> <li>Cataloga las páginas</li> </ul>   |
| Responsable de Portal      | Departamento<br>Servicio Web | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica la calidad del portal (accesibilidad, usabilidad, estilo, oportunidad, etc)</li> <li>Supervisa el trabajo de los Autores de Páginas.</li> <li>Publica las páginas</li> <li>Propone y valida nuevas áreas visuales</li> <li>Cataloga las páginas</li> <li>Analiza las estadísticas de acceso proponiendo mejoras en la arquitectura del portal.</li> </ul>  |
| Responsable Informático    | Departamento                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramita todas las peticiones en su Departamento relativas a la infraestructura del Gestor de Portales.</li> <li>Responsable del inventariado y control de usuarios del Gestor de Portales dentro de su Departamento.</li> </ul>   |
| Responsable de Euskadi.net | Servicio Web                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestor de los portales raíz de la red:           <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.euskadi.net">www.euskadi.net</a></li> <li>Gobierno Vasco: <a href="http://www.ejgv.euskadi.net">www.ejgv.euskadi.net</a></li> </ul> </li> <li>Supervisa la calidad de los portales de la red Euskadi.net (accesibilidad, usabilidad, estilo, etc).</li> <li>Analiza las estadísticas de acceso a todos los portales de la red, proponiendo acciones de mejora.</li> <li>Aprueba la creación de nuevos portales.</li> <li>Inventariado global de usuarios del sistema</li> <li>Colabora en:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir la estructura organizativa de gestión de los portales.</li> <li>Definir el diseño de los portales</li> <li>Definir la Arquitectura de la Información</li> <li>Analizar las estadísticas de acceso y proponer cambios en la arquitectura del portal</li> </ul> </li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Catalogar las páginas</li> </ul>  |
| Responsable del Modelo de Presencia en Internet        | Dirección de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Define la estrategia de Presencia en Internet del Gobierno Vasco</li> <li>● Redacta la normativa que rige el Modelo de presencia en Internet: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Libro de Estilo</li> <li>○ Manual de Organización y funcionamiento</li> <li>○ Plan de Dominios</li> </ul> </li> </ul>  |
| Responsable Técnico                                    | EJIE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantiene el entorno tecnológico de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Portales</li> <li>○ Áreas Visuales</li> <li>○ Configuraciones de publicación</li> </ul> realizando todas las operaciones necesarias para ello, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de la seguridad de usuarios</li> <li>○ Gestión de las infraestructuras y herramientas</li> </ul> </li> <li>● Vela por el correcto funcionamiento de Gestor de Portales resolviendo los problemas técnicos.</li> <li>● Verifica la calidad técnica de las áreas visuales, poniendo especial atención en la reutilización y ausencia de conflictos entre áreas visuales.</li> </ul> |
| Desarrollador de Plantillas de Página y Áreas Visuales | Servicio Web   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa las plantillas de página, a partir de las cuales se crean las páginas en un portal.</li> <li>● Mantiene el Repositorio de Áreas Visuales desde el punto de vista funcional, asegurándose de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La no existencia de áreas visuales de funcionalidad repetida.</li> <li>○ Ajuste al Libro de Estilo.</li> <li>○ Accesibilidad, usabilidad, etc</li> </ul> </li> </ul>   |
| Empresa Informática                                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa áreas visuales utilizables para la creación de cualquier página en cualquier portal de la red euskadi.net</li> </ul>   |
| CAU (Centro de Asistencia al Usuario)                  | CAU  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención de primer nivel a las incidencias técnicas por mal funcionamiento o no disponibilidad de las herramientas de Gestión de Portales.</li> </ul>   |

## 6.4 Herramienta de Gestión de Portales

La herramienta de Gestión de Portales es una aplicación informática que facilita a un usuario sin conocimientos técnicos realizar las siguientes tareas:

- o Crear las páginas que componen un portal (home, sub-home, páginas de contenidos, páginas de búsqueda, etc).
- o Parametrizar las diferentes áreas visuales de cada una de las páginas.
- o Catalogar las páginas.
- o Publicar las páginas para que sean visibles desde Internet.

La construcción de Páginas de Portal se basa en disponer piezas (**Áreas Visuales**) en una **Plantilla de Página** a partir de la cual se construirán múltiples **Páginas** todas con la misma disposición pero con distinta apariencia, datos y comportamiento.

Para crear una página se han de realizar las siguientes tareas:

1. Seleccionar la plantilla en la que se basa la página. Esto creará una página con áreas visuales configuradas con valores por defecto (sin parametrizar).
2. Parametrizar cada una de las áreas visuales que componen la página, aspecto, valores y comportamiento.
3. Publicar la página en Internet para que esté disponible a los ciudadanos/as

El Gestor de Portales se divide en los siguientes elementos:

- Repositorio de Áreas Visuales
- Repositorio de Plantillas de Portal
- Herramienta de construcción y parametrización de páginas
- Motor de Publicación

## 6.4. 1 Repositorio de Áreas Visuales

La herramienta de construcción de portales dispone de un catálogo básico de áreas visuales que pueden ampliarse según las necesidades específicas de los portales, pasando las nuevas áreas visuales a engrosar el catálogo común.

El catálogo inicial de áreas visuales se compone de las siguientes:

| Área Visual                                    | Propósito   |
|--|---|
| <b>Buscador</b>                                | Para búsqueda por texto libre.  |
| <b>Configurador de Formularios de Búsqueda</b> | Permite configurar formularios seleccionando campos de búsqueda con los cuales los ciudadanos pueden realizar consultas avanzadas.                                |
| <b>Imagen</b>                                  | Como contenedor de una imagen.  |
| <b>Visor de logotipos</b>                      | Zona superior con hasta 3 logotipos.  |
| <b>Pie de Página</b>                           | Barra con los textos del pie de página.   |
| <b>Banners</b>                                 | Presenta un imagen (logo o publicitaria) de entre una colección en un carrusel con una frecuencia variable en función de una ponderación.                         |
| <b>Menú horizontal</b>                         | Conjunto de opciones dispuestas horizontalmente en su primer nivel y desplegables en vertical en su segundo nivel.  |
| <b>Menú vertical</b>                           | Conjunto de opciones dispuestas verticalmente en su primer nivel, desplegable en vertical en su segundo nivel y verticalmente y a la derecha en su tercer nivel.. |
| <b>Menú detallado</b>                          | Conjunto de opciones no desplegables (siempre visibles) con una jerarquía de tres niveles.  |
| <b>Menú horizontal con imagen</b>              | Conjunto de opciones dispuestas horizontalmente con imágenes.   |
| <b>Menú vertical con imagen</b>                | Conjunto de opciones dispuestas verticalmente con imágenes.   |
| <b>Menú de imágenes animado</b>                | Conjunto de opciones con imágenes que se animan.  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Destacados</b>                        | Conjunto de elementos que permiten “resaltar” o poner en un lugar relevante de una página de portal el acceso a un contenido o página de portal.<br>Cada uno de los elementos de un destacado está formado por una imagen y texto asociado. |
| <b>Migas de pan</b>                      | Indica la posición de una página en el árbol de navegación de un portal.  |
| <b>Selector de Idioma</b>                | Permite cambiar entre los idiomas en los que está disponible la página.   |
| <b>Listado de resultados de búsqueda</b> | Listado con información <b>resumida</b> de cualquier tipo de contenido (noticias, ayudas, notas de prensa, avisos etc.) procedente de la ejecución de una búsqueda predefinida entre los contenidos del repositorio.                        |
| <b>Resultados de Búsqueda</b>            | Listado con información <b>detallada</b> de cualquier tipo de contenido (noticias, ayudas, notas de prensa, avisos etc.) proveniente de la ejecución de una búsqueda predefinida entre los contenidos del repositorio.                      |
| <b>Editor</b>                            |   |
| <b>Contenedor</b>                        |   |
| <b>Listado de contenidos</b>             |   |
| <b>Teclas de acceso rápido</b>           |   |
| <b>Calendario</b>                        |   |



|               |  |
|---------------|--|
| <b>Título</b> |  |
|---------------|--|

El Repositorio de Áreas Visuales es **común** a todos los portales de la red euskadi.net, por lo que es necesario garantizar la calidad de los componentes que contiene, en concreto, se controlará:

- No existencia de áreas visuales con funcionalidad similar.
- Ajuste al Libro de Estilo de las áreas visuales
- Accesibilidad en visualización de las áreas visuales

#### 6.4.2 *Repositorio de Plantillas de Portal*

Las plantillas de página son los “moldes” a partir de los cuales se construyen las páginas de los portales. Estas plantillas de página son elaboradas por personas con conocimientos en maquetación de páginas Web (diseñadores web) utilizando el lenguaje de marcación XHTML y hojas de estilo CSS2.

Las plantillas son reutilizables en cualquier portal, sin embargo, existe un **repositorio de plantillas diferenciado para cada portal**, de forma que es necesario “registrar” la plantilla en cada portal para que se pueda utilizar.

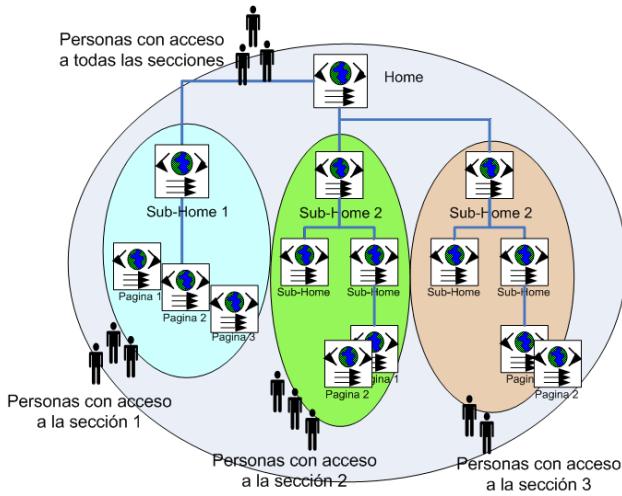
#### 6.4.3 *Herramienta de Construcción y parametrización de Páginas*

Herramienta web que permite cambiar el aspecto, contenidos y comportamiento de las páginas dentro de cada uno de los portales a las que el usuario tiene acceso.

En el Gestor de Portales hay **dos perfiles** de acceso, que teniendo en cuenta los roles anteriormente descritos 6.3 “ Roles” son:

| <b>Roles dentro de la Gestión de Portales</b> | <b>Funciones</b>   |
|---|--|
| Autor de Páginas                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Crea páginas y parametriza sus áreas visuales</li> </ul>                                |
| Responsable de Portal                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Publica páginas creadas por los autores</li> <li>→ Administra las plantillas</li> </ul> |

Un Portal puede estar compuesto por **múltiples secciones** de gestión diferenciada:



Normalmente las secciones corresponden con las **sub-homes** ("ramas" temáticas) del portal.

El Autor de páginas **en el momento de crear una página** decide a qué sección pertenece la página recién creada.

### Tratamiento del Idioma:

La herramienta de Gestión de Portales permite la creación de páginas en múltiples idiomas, distinguiéndose dos casos:

|  |   |
|--|---|
| <p>Páginas <b>equivalentes</b> en cada idioma (traducciones)</p> | <p>La disposición de áreas visuales, su apariencia y los datos que muestran son muy similares en todos los idiomas.<br/>En este caso se utiliza una única plantilla para crear las páginas en todos los idiomas.</p>  |
| <p>Páginas <b>diferentes</b> en cada idioma</p>                  | <p>Al ser diferentes los contenidos a ofrecer en cada idioma, las páginas en las que estos contenidos se muestran son completamente distintas.<br/>En este caso cada versión idiomática se construirá en base a una plantilla diferente con distinta disposición de áreas visuales.</p> |

El ejemplo más claro es la página home de un portal:

- La home en euskera y castellano normalmente son idénticas o muy similares: tienen la misma disposición de áreas visuales y estas muestran los mismos datos, enlazando a los mismos contenidos ya que estos están disponibles en ambos idiomas.
- La home en idioma extranjero habitualmente es totalmente distinta a la home en euskera o castellano: tiene otra disposición de áreas visuales y no muestra los mismos datos.

#### *6.4.4 Motor de Publicación*

De forma similar a los contenidos existe una aplicación que automáticamente pasa las páginas a la Zona Pública.

Existen igualmente dos tipos de publicación:

- **Publicación instantánea.** Las páginas marcadas pasan instantáneamente a la Zona Pública siendo inmediatamente visibles en los portales.
- **Publicación programada.** El Motor de Publicación de Páginas se activa a determinadas horas a lo largo del día pasando a la Zona Pública todas las páginas marcadas como publicables.

El motor de publicación de páginas emite automáticamente un mensaje informativo que llega a aquellas personas suscritas a la publicación de páginas de un determinado portal.

## 6.5 Procesos

En el presente apartado se detallan los procesos relativos a la Gestión de Portales:

| Proceso  | Propósito   |
|--|---|
| Gestión de un Portal                               | Operatoria normal de trabajo de un portal: incorporación de plantillas, creación y borrado de páginas, parametrización de áreas visuales y publicación / despublicación de páginas.   |
| Alta de Aplicación                                 | Publicación de una aplicación dentro de la red de portales de Euskadi.net   |
| Alta / Baja de un usuario                          | Alta / Baja de un usuario dentro de un portal de la red de Portales Euskadi.net   |
| Alta de Portal                                     | Creación de un <b>nuevo</b> portal dentro de la red de portales de Euskadi.net  |
| Solicitud de Alias Web                             | Asociación de un alias web a una página de portal para facilitar el acceso a la misma a través de una url más sencilla.   |
| Solicitud de creación / modificación de Plantilla  | El Servicio de Gestión de Webs apoya a los departamentos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Creación de plantillas de página</li> <li>o Modificación de la disposición de Áreas Visuales en una página de cualquier portal de la red euskadi.net</li> </ul> |
| Alta / Modificación de Área Visual                 | Alta / Modificación del aspecto o comportamiento de un área visual utilizable en toda la red Euskadi.net.   |
| Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras | Solicitud de modificaciones / mejoras en la aplicación de Gestión de Portales   |

## 6.5.1 Gestión de un Portal

### 6.5.1.1 Requisitos

Los usuarios que gestionan portales han de estar dados de alta en la herramienta de Gestión de Portales (ver apartado 6.5.2)

Los portales deben adecuar sus páginas al **Libro de Estilo** de Euskadi.net

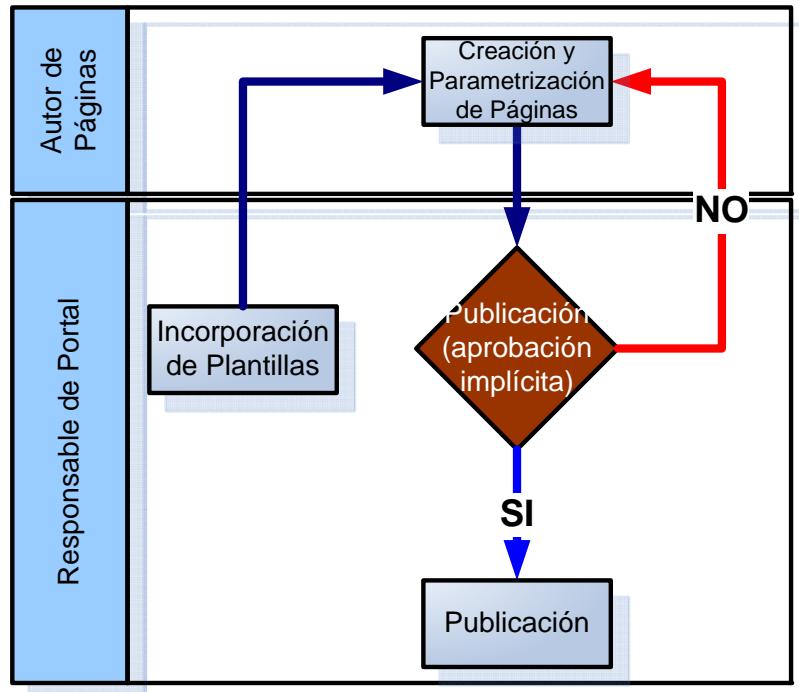
### 6.5.1.2 Procedimiento

La gestión de un portal responsabilidad de autores de páginas y responsables de cada portal, los cuales realizan de forma autónoma las siguientes tareas:

- Incorporación de plantillas
- Creación y borrado de páginas
- Parametrización de áreas visuales
- Publicación / despublicación de páginas

No existe un procedimiento normalizado para la gestión ya que son tareas que se realizan autónomamente por autores y responsables de páginas utilizando la herramienta de gestión de portales.

### 6.5.1.3 Representación Gráfica



## 6.5.2 Alta / Baja de Usuarios

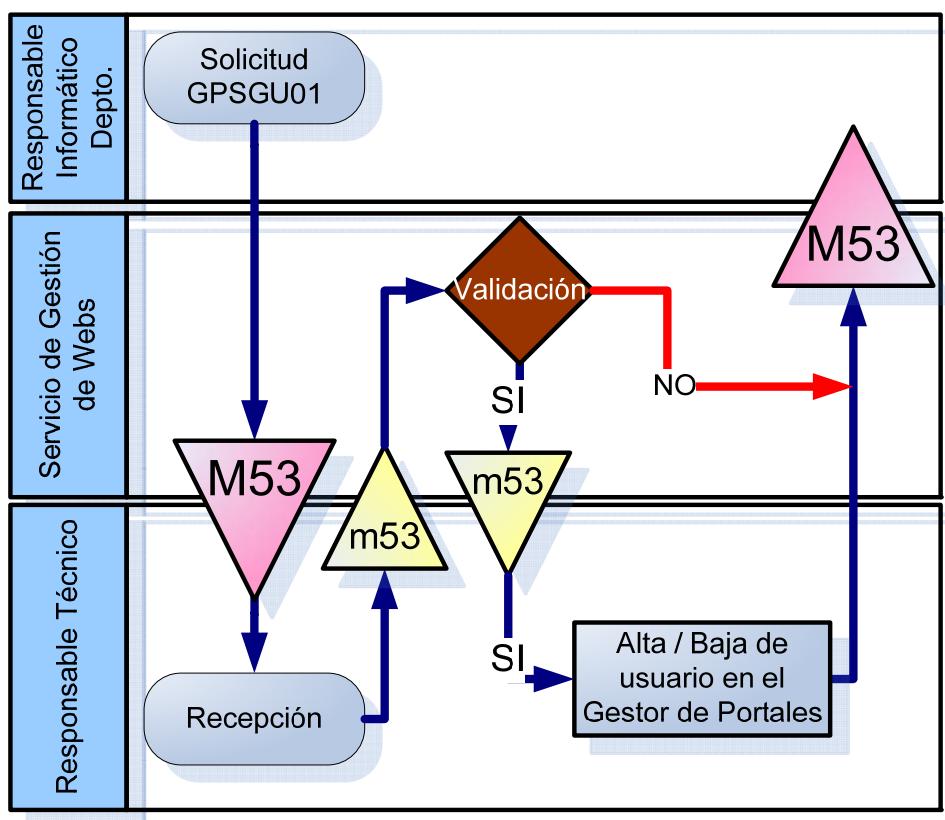
### 6.5.2.1 Requisitos

El usuario previamente debe existir en el directorio de usuarios de XLNets. En caso de no estar el usuario en el directorio XLNets, el Responsable Informático deberá pedir su incorporación utilizando los procedimientos adecuados.

### 6.5.2.2 Procedimiento

El alta / baja de un usuario en la herramienta de Gestión de Portales se hace a instancias del Responsable Informático del Departamento que enviará el formulario normalizado GPSGU01 al Responsable Técnico quien informará al Servicio de Gestión de Webs para que este valide la petición.

### 6.5.2.3 Representación Gráfica



## 6.5.3 Alta de Portal

### 6.5.3.1 Requisitos

Para la creación de un nuevo portal deben observarse los **criterios** establecidos en el apartado 6.2.1, específicamente es necesario indicar el tipo de portal y adjuntar una memoria justificativa.

### 6.5.3.2 Procedimiento

Para la creación de un portal, el Responsable Informático del Departamento ha de enviar una solicitud (formulario GPSAP01) al Responsable Técnico, el cual solicitará la validación al Servicio de Gestión de Webs.

El Servicio de Gestión de Webs emitirá un informe vinculante para el Responsable Técnico el que en caso de ser afirmativo, procederá a la creación de la infraestructura técnica del nuevo portal en el entorno de **desarrollo**.

Como ayuda a la toma de decisión, el Servicio de Gestión de Web opcionalmente solicitará una reunión con el Departamento solicitante.

Así mismo, el Responsable Técnico convocará las reuniones indicadas en su Normativa de Implantación de Aplicaciones.

Es importante señalar que los portales son tratados como cualquier otra aplicación por parte del Responsable Técnico, así el proceso de implantación es el habitual:

1. Creación del portal en el entorno de desarrollo
2. Creación del portal en el entorno de pruebas
3. Creación del portal en el entorno de producción

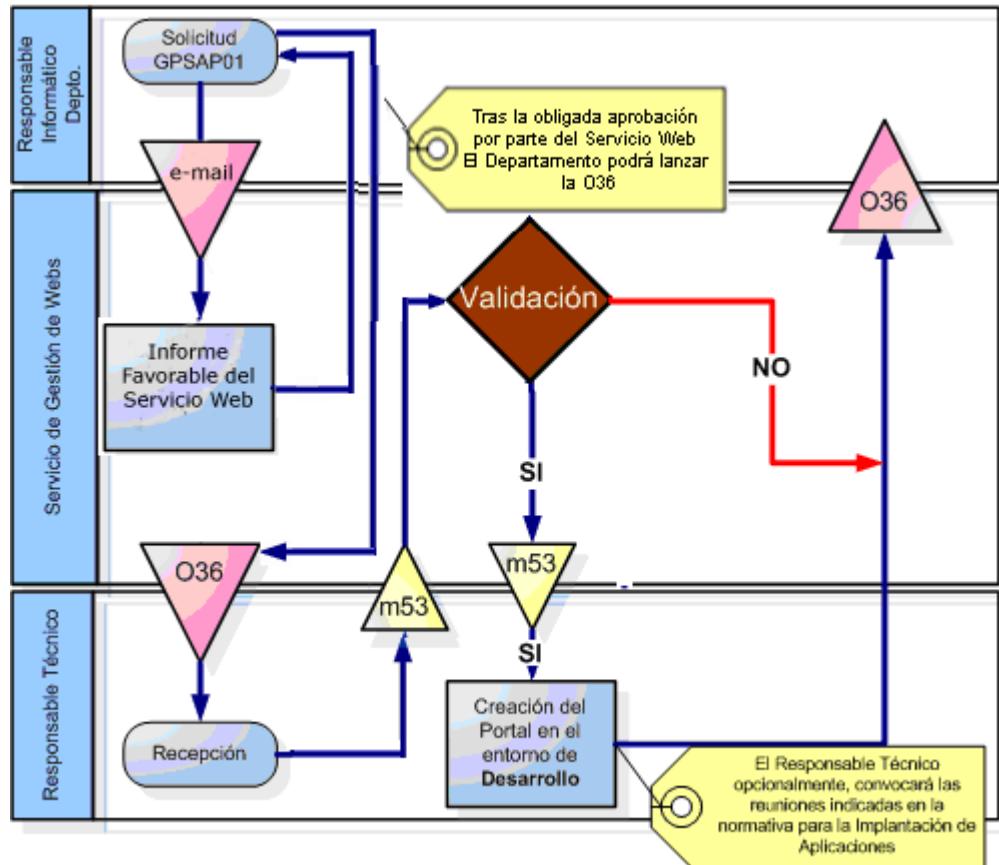
El paso de un entorno a otro se hará siguiendo la normativa de implantación de aplicaciones publicada por el Responsable Técnico (EJIE).

Habitualmente, los portales se crean y mantienen directamente en el entorno de producción, utilizándose los entornos de desarrollo y pruebas para la realización de prototipos, pruebas conceptuales, etc.

Como norma general, no se realizarán traspasos de portales entre entornos.

Hay un esquema de este procedimiento en el Anexo I (página 128).

#### 6.5.3.3 Representación Gráfica



## 6.5.4 Solicitud de Alias Web

### 6.5.4.1 Requisitos

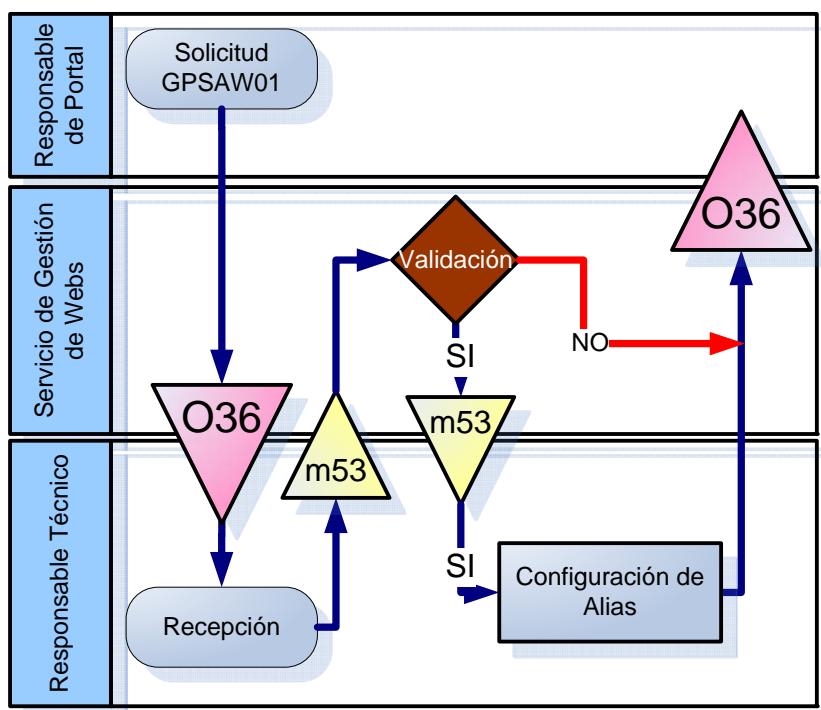
Se asociarán alias web a aquellas páginas que deseen identificarse mediante una dirección de Internet (URL) sencilla o descriptiva con fines publicitarios o para proporcionar un acceso más rápido y directo.

Sin embargo, la política general a seguir en los portales será **potenciar el acceso a través de las páginas home** de los portales en lugar de favorecer el acceso directo a sub-homes o páginas utilizando alias web.

### 6.5.4.2 Procedimiento

El Responsable Informático del Departamento, envia el formulario de solicitud GPSAW01 al Responsable Técnico el cual solicitará la validación del Servicio de Gestión de Webs antes de realizar la configuración del alias.

### 6.5.4.3 Representación Gráfica



## 6.5.5 Alta / Modificación de Área Visual

### 6.5.5.1 Requisitos

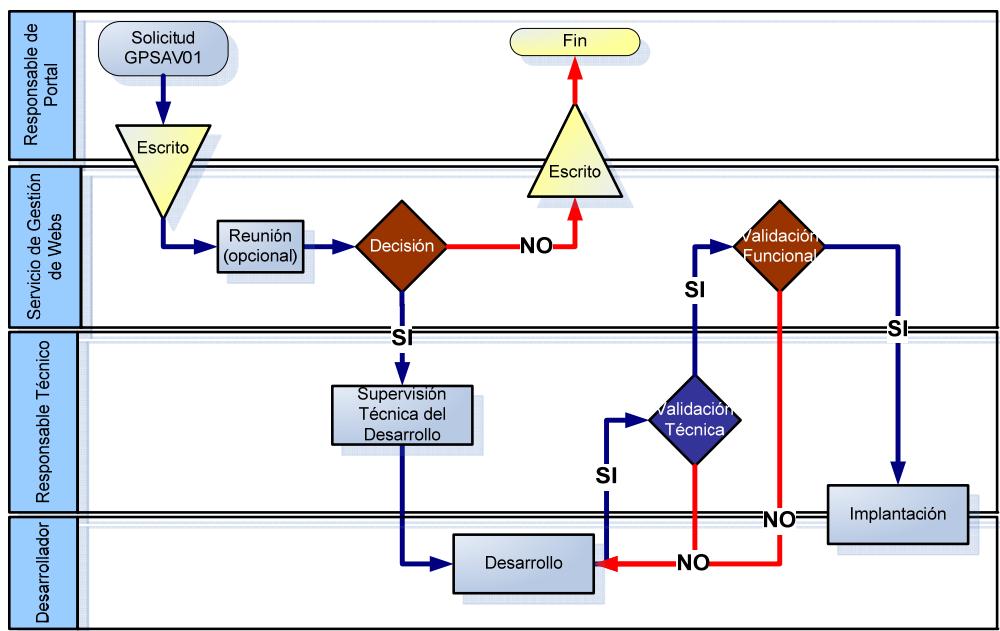
El Servicio de Gestión de Webs valorará la oportunidad de la creación de un nuevo área visual o la conveniencia de modificar una ya existente siguiendo los criterios señalados en el apartado 6.4.1 “Repositorio de Áreas Visuales”.

### 6.5.5.2 Solicitud

Los Responsables de Portal que utilizarán el formulario GPSAV01 para comunicar al Servicio de Gestión de Webs la solicitud, la cual será estudiada y se tomará una decisión que en caso de ser positiva implicará:

1. Desarrollo informático
2. Validación funcional por parte del Servicio de Gestión de Webs
3. Validación técnica por parte del Responsable Técnico
4. Implantación final.

### 6.5.5.3 Representación Gráfica



## 6.5.6 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras

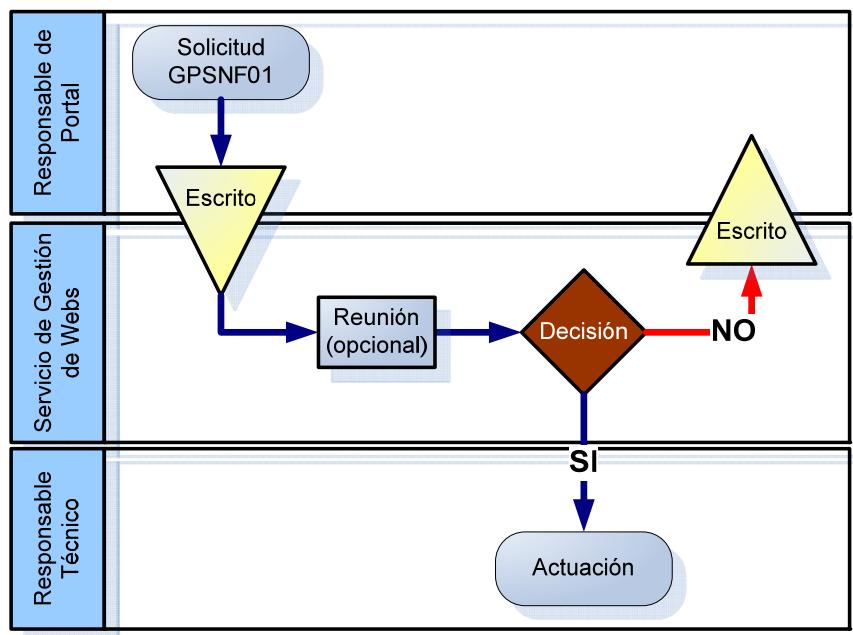
### 6.5.6.1 Procedimiento

La comunicación de incidencias / solicitud de mejoras es iniciativa de los Responsables de Portal que utilizarán el formulario GPSNF01 para comunicar al Servicio de Gestión de Webs la solicitud.

El tratamiento a dar a incidencias / mejoras será:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Incidencias</b><br/><i>Errores, funcionamientos anómalos de la herramienta</i></p> | <p>La incidencia se analizará y se valorará la complejidad técnica de la solución.<br/>En función de esta valoración y de la priorización en función de la carga de trabajo, se dará un plazo de resolución.</p>  |
| <p><b>Mejoras</b><br/><i>Nuevas funcionalidades, mejoras, etc</i></p>                    | <p>Las mejoras o nuevas funcionalidades se enmarcarán dentro del mantenimiento de las herramientas de la infraestructura y la evolución de las mismas.<br/>Esta evolución se basa en versiones de las aplicaciones que se planificarán y revisarán trimestralmente.</p> |

### 6.5.6.2 Representación Gráfica



## 6.5.7 Formularios Normalizados

- *GPSGU01: Solicitud de Alta / Baja de Usuario en un portal*
- *GPSAP01: Alta de Área de Trabajo para un Portal de la Red Euskadi.net*
- *GPSAW01: Solicitud de Alias Web*
- *GPSPT01: Solicitud de Creación / Modificación de Plantilla de Página de Portal*
- *GPSAV01: Solicitud de alta o modificación de un Área Visual*
- *GPSNF01: Petición de nuevas funcionalidades / mejoras para un Portal*

## 7 Gestión de Contenidos

La Gestión de Contenidos es el conjunto de tareas destinadas a mantener actualizada la información que se muestra en Internet. Estas tareas incluyen:

- Recopilación de la información dentro y fuera de la organización.
- Mantenimiento de la información utilizando las herramientas informáticas disponibles para ello.
- Su catalogación conforme a una taxonomía de ejes de catalogación generales de euskadi.net, ejes particulares y ejes asociados a tipos de contenido.
- Su publicación y des-publicación en Internet.

La herramienta que apoya la Gestión de Contenidos es el **Gestor de Contenidos** que se utiliza para:

- Crear, modificar, versionar y borrar contenidos.
- Traducir contenidos.
- Aprobar contenidos y publicarlos en Internet.

### 7.1 Objetivos

Simplificar las labores de mantenimiento de contenidos:

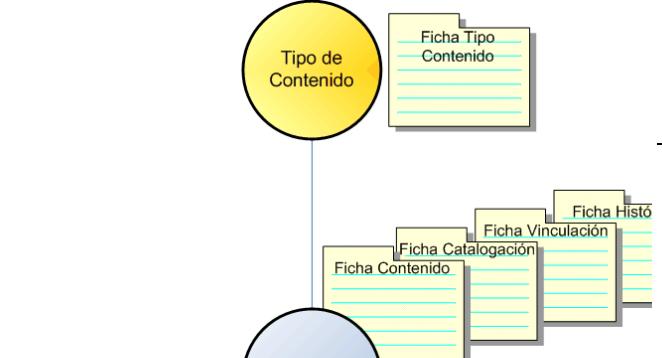
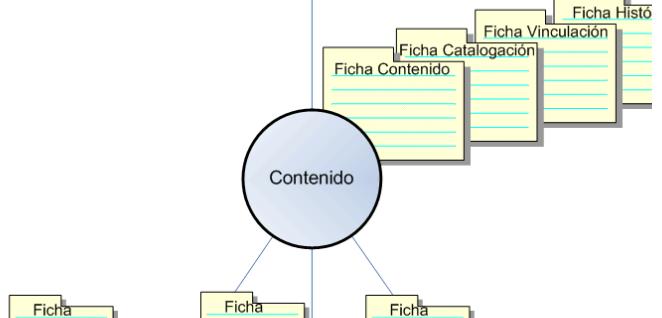
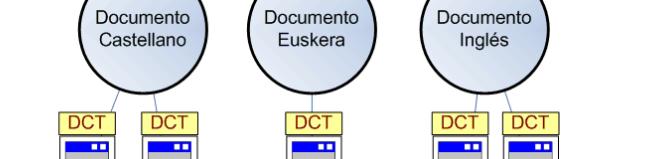
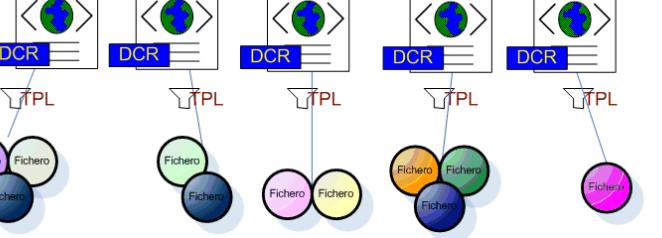
- **Organizando** los contenidos de acuerdo a las Áreas de Actuación del Gobierno Vasco y con las áreas de trabajo (*workareas*) creados para gestionar los contenidos en cada una de dichas Área de Actuación.
- **Segmentando** el acceso a los contenidos con los que cada persona trabaja (cada persona solamente ve aquello con lo que trabaja).

Aprovechar colectivamente la información distribuida a lo largo de la organización.

- Reuniendo en un **Repositorio Unificado** todos los contenidos del Gobierno Vasco.
- Permitiendo la re-utilización colectiva de contenidos.
- Favoreciendo la colaboración entre Departamentos en la elaboración de contenidos.

### 7.2 Modelo de Contenido

Los contenidos siguen un modelo conceptual que define su estructura, en la siguiente figura se muestra dicho modelo, así como las definiciones de los elementos que intervienen en dicho modelo:

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
|    | <b>Tipo de Contenido</b> | <p>Familia <b>conceptual</b> que permite clasificar los contenidos por su naturaleza, estructura interna de datos, tratamiento, etc. Ejemplos: noticias, manuales, informes, etc.</p> <p>Los datos relativos al Tipo de Contenido se almacenan en la <b>Ficha de Tipo de Contenido</b></p>   |
|    | <b>Contenido</b>         | <p>Conjunto de información con significado propio en función de la información que facilita y su pertenencia a una misma materia, área u otro criterio de agrupación</p> <p>Un contenido tiene asociadas cuatro fichas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido: Datos básicos internos.</li> <li>Catalogación: Etiquetas de catalogación.</li> <li>Vinculación: Otros contenidos asociados al actual por su relación temática.</li> <li>Histórico: Historia de acciones realizadas.</li> </ul> |
|   | <b>Documento</b>         | <p><b>Versión</b> por idioma o destinatario de un contenido.</p> <p>Cada Documento tiene asociada una <b>Ficha de Documento</b> con una serie de datos básicos sobre el documento (título, descripción, etc).</p> <p>Es la <b>unidad que se aprueba y publica</b> de forma independiente.</p>  |
|  | <b>Archivo</b>           | <p>Cada uno de los <b>componentes</b> de un documento.</p> <p>Asociados a cada archivo hay los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>DCT <i>Data Capture Template</i>. Plantilla de Captura de los datos del archivo.</li> <li>DCR <i>Data Content Record</i>. Datos del archivo en un formato XML que gestiona el Gestor de Contenidos.</li> <li>TPL <i>Presentation Template</i>. Plantilla de Presentación del archivo.</li> </ul>   |

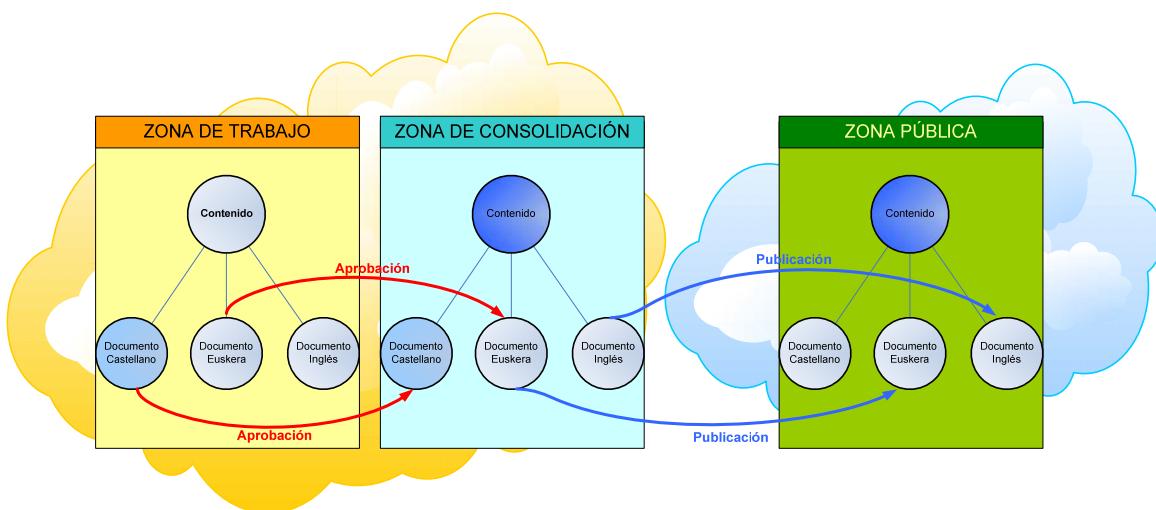
## 7.3 Modelo Organizativo Interno

Internamente el Gestor de Contenidos se divide en **Repositorios** que contienen la información perteneciente a una **Entidad u Organización**. Un **repositorio** es por lo tanto un **lugar común** donde están publicados todos los contenidos de la organización accesibles desde Internet y referenciables desde **cualquier portal**.

Cada repositorio se divide en tres zonas:

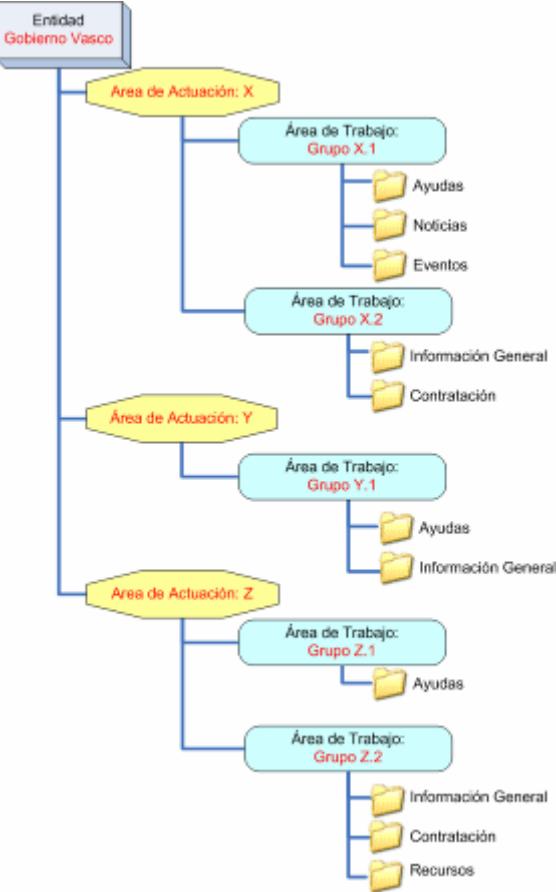
|   |  |
|---|--|
| <b>Zona de Trabajo<br/>(Intranet / Extranet)</b>    | Zona donde trabajan autores, traductores y revisores de contenidos manteniendo (creando / modificando / borrando y traduciendo) los contenidos |
| <b>Zona de Consolidación<br/>(Stage – Intranet)</b> | Zona donde se encuentran los contenidos que han superado el Proceso de Aprobación correspondiente.   |
| <b>Zona Pública<br/>(Internet)</b>                  | Zona accesible en Internet donde los ciudadanos/as pueden acceder a los contenidos publicados.   |

El paso de una zona a otra se hace según el siguiente esquema:



- Los contenidos se crean y mantienen en la **zona trabajo**.
- La **aprobación** se hace a nivel de **documento** desde la zona de trabajo: una vez **aprobado** un documento, se pasa a la **zona de consolidación** donde existe una versión completa del contenido.
- La **publicación** se hace también a nivel de **documento** desde la zona de consolidación a la **zona pública** (de entrega) donde son accesibles a los ciudadanos/as.

**La Zona de Producción de Contenidos** refleja la **estructura de Áreas de Actuación** de cada Entidad, en este caso el Gobierno Vasco:

|   |  |
|---|--|
|  <pre> graph TD     EV[Entidad<br/>Gobierno Vasco] --- AAx[Área de Actuación: X]     EV --- AAY[Área de Actuación: Y]     EV --- AAZ[Área de Actuación: Z]          AAx --- ATx1[Área de Trabajo:<br/>Grupo X.1]     AAx --- ATx2[Área de Trabajo:<br/>Grupo X.2]          AAY --- ATy1[Área de Trabajo:<br/>Grupo Y.1]     AAY --- ATy2[Área de Trabajo:<br/>Grupo Y.2]          AAZ --- ATz1[Área de Trabajo:<br/>Grupo Z.1]     AAZ --- ATz2[Área de Trabajo:<br/>Grupo Z.2]          ATx1 --- A1[Ayudas]     ATx1 --- A2[Noticias]     ATx1 --- A3[Eventos]          ATx2 --- A4[Información General]     ATx2 --- A5[Contratación]          ATy1 --- A6[Ayudas]     ATy1 --- A7[Información General]          ATy2 --- A8[Ayudas]          ATz1 --- A9[Información General]     ATz1 --- A10[Contratación]     ATz1 --- A11[Recursos]   </pre> | <b>Entidad</b><br>Agrupación de nivel superior que contiene todas las Áreas de Actuación, áreas de trabajo y contenidos de una iniciativa a nivel de <b>organización global</b> .  |
| <b>Área de Actuación</b><br>Se utiliza el Área de Actuación como el criterio de agrupación en lugar de la estructura orgánica (viceconsejería/dirección) por ser las Áreas de Actuación elementos más estables ante los cambios en la estructura del Gobierno.  | Agrupación con fines organizativos de áreas de trabajo.<br>Se utiliza el Área de Actuación como el criterio de agrupación en lugar de la estructura orgánica (viceconsejería/dirección) por ser las Áreas de Actuación elementos más estables ante los cambios en la estructura del Gobierno.  |
| <b>Área de Trabajo (workarea)</b><br>Dentro de un área de trabajo, los contenidos se organizan en base su naturaleza ( <b>tipo de contenido</b> ).<br>Todos los usuarios de un área de trabajo tienen <b>capacidades de edición y modificación</b> sobre los contenidos de dicho área.  | Espacio donde se encuentran los contenidos que son gestionados en común por un grupo de personas.<br>Dentro de un área de trabajo, los contenidos se organizan en base su naturaleza ( <b>tipo de contenido</b> ).<br>Todos los usuarios de un área de trabajo tienen <b>capacidades de edición y modificación</b> sobre los contenidos de dicho área. |

**Criterios de decisión:**

| Elemento                           | Criterios  | Órgano que Informa                         |
|------------------------------------|--|--|
| <b>Entidad (Repositorio)</b>       | Se creará un repositorio para cada <b>entidad u organización</b> , por ejemplo el Gobierno Vasco.  | Gestor del Modelo de Presencia en Internet |
| <b>Área de Actuación</b>           | La creación de <b>áreas de actuación</b> dentro de una entidad, se hará a petición de los Departamentos, coincidiendo como norma general con las <b>áreas de actuación</b> adscritas a dicho Departamento. | Servicio de Gestión de Webs                |
| <b>Áreas de Trabajo (workarea)</b> | Dentro de un área de actuación, las personas se organizan en áreas de trabajo que se crearán en función de las necesidades organizativas del área de actuación.  | Departamento                               |

## 7.4 Roles

En la siguiente tabla se enumeran los roles relacionados con la Gestión de Contenidos, la organización a la que pertenecen las personas de dicho rol y las funciones que desempeñan:

| Rol                              | Organización | Funciones  |
|----------------------------------|--------------|--|
| Autor                            | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crea y mantiene actualizados los contenidos de su área de trabajo.</li> <li>Borra los contenidos (solo aquellos que él mismo ha creado)</li> <li>Cataloga los contenidos</li> </ul>   |
| Traductor                        | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Traduce los documentos de un idioma a otro (normalmente es un autor especializado)</li> </ul>   |
| Editor                           | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa el trabajo de los autores</li> <li>Aprueba los <b>documentos de un contenido</b> observando el estilo y oportunidad de la información, así como de usabilidad y accesibilidad.</li> <li>Ordena la traducción de <b>documentos</b></li> <li>Aprueba la publicación de <b>documentos dentro de un contenido</b></li> <li>Borra documentos y contenidos</li> <li>Cataloga los contenidos</li> </ul>                                |
| Responsable de Contenido         | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de un contenido que asume la veracidad, fiabilidad y estado de actualización de la información que en dicho contenido se facilita.</li> <li>Normalmente su trabajo no es la aprobación, sino que únicamente se mantiene informado de la publicación / despublicación del contenido.</li> <li>Supervisa el trabajo de Autores y Editores</li> </ul>  |
| Responsable de Área de Actuación | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable organizativo de toda un área de actuación y por lo tanto de las áreas de trabajo que contiene.           <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprueba la creación de áreas de trabajo en su área de actuación</li> <li>Aprueba la inclusión de un usuario en un área de trabajo.</li> <li>Supervisa el trabajo en todas las áreas de trabajo bajo el área de actuación.</li> </ul> </li> <li>Cataloga contenidos</li> </ul> |

|                                      |   |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
|--------------------------------------|---|--|------|-----------------------|------|----------------------------|-------------|---|-----------------|--|-------------------|----------------------------|
| Responsable Informático              | Departamento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tramita todas las peticiones en su Departamento relativas a la infraestructura del Gestor de Contenidos.</li> <li>Responsable del inventariado y control de utilización de las licencias de acceso al Gestor de Contenido dentro de su Departamento.</li> </ul>   |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| Responsable de Entidad (Repositorio) | Servicio Web  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable organizativo de todo un repositorio. <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisa que el sistema está siendo utilizado correctamente y en general el trabajo en todas las áreas de actuación y sus áreas de trabajo.</li> <li>Aprueba la creación de áreas de actuación a petición de los Departamentos.</li> <li>Coordina y supervisa los trabajos de los responsables técnicos.</li> </ul> </li> <li>Cataloga contenidos, siendo el responsable de mantener actualizada la taxonomía de catalogación general.</li> </ul>                          |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| Responsable Técnico                  | EJIE  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene (crea, modifica y borra) <ul style="list-style-type: none"> <li>Repositorios por Entidad</li> <li>Áreas de Actuación dentro de cada Entidad</li> <li>Áreas de trabajo dentro de cada Área de Actuación</li> <li>Configuraciones de publicación realizando todas las operaciones necesarias para ello, entre otras:</li> <li>Gestión de la seguridad de usuarios</li> <li>Gestión de las infraestructuras y herramientas</li> </ul> </li> <li>Vela por el correcto funcionamiento de Gestor de Contenidos, resolviendo las incidencias técnicas.</li> </ul> |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| Desarrollador de Tipos de Contenidos | Empresa Informática   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrolla todos los elementos necesarios para incorporar un nuevo tipo de contenido en el sistema, entre otros: <table> <tr> <td>DCT:</td> <td>Plantillas de Captura</td> </tr> <tr> <td>TPL:</td> <td>Plantillas de Presentación</td> </tr> <tr> <td>Despliegue:</td> <td>Configuración de las políticas de Publicación de los Contenidos</td> </tr> <tr> <td>Motor Búsqueda:</td> <td>Integración del nuevo tipo de contenido en el buscador</td> </tr> <tr> <td>XSL Presentación:</td> <td>Plantillas de presentación</td> </tr> </table> </li> </ul>           | DCT: | Plantillas de Captura | TPL: | Plantillas de Presentación | Despliegue: | Configuración de las políticas de Publicación de los Contenidos | Motor Búsqueda: | Integración del nuevo tipo de contenido en el buscador | XSL Presentación: | Plantillas de presentación |
| DCT:                                 | Plantillas de Captura   |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| TPL:                                 | Plantillas de Presentación                                      |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| Despliegue:                          | Configuración de las políticas de Publicación de los Contenidos |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| Motor Búsqueda:                      | Integración del nuevo tipo de contenido en el buscador          |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |
| XSL Presentación:                    | Plantillas de presentación                                      |  |      |                       |      |                            |             |   |                 |  |                   |                            |

|  |     |  |
|--|-----|--|
|  |     | de los resultados de búsqueda.   |
| CAU<br>(Centro de Asistencia al Usuario) | CAU | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atención de primer nivel a las incidencias técnicas por mal funcionamiento o no disponibilidad de las herramientas de Gestión de Contenidos.</li></ul> |

## 7.5 Herramienta de Gestión de Contenidos

### 7.5.1 Interfaz Usuario de Administración de Contenidos

Herramienta web que permite crear, modificar, borrar y catalogar los contenidos dentro de cada una de las áreas de trabajo a las que el usuario tiene acceso y dependiendo del **perfil** del usuario dentro del Gestor de Contenidos.

Teniendo en cuenta los roles anteriormente descritos (7.4 Roles) en el Gestor de Contenidos existen dos perfiles: Autor y Editor.

| Perfil en el Gestor de Contenidos | Roles dentro del Modelo de Presencia  | Funciones  |
|-----------------------------------|---|--|
| Autor                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor</li> <li>• Traductor</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Crear contenidos</b>, cumplimentando las fichas correspondientes.</li> <li>→ <b>Catalogar</b>, asociando al contenido Etiquetas de Catalogación.</li> <li>→ <b>Traducir</b> los documentos a distintos idiomas.</li> <li>→ <b>Vincular</b> unos contenidos con otros por afinidad temática, ampliación de información, referencias anteriores, etc.</li> </ul> |
| Editor                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editor</li> <li>• Responsable de Contenidos</li> <li>• Responsable de Entidad</li> <li>• Responsable de Área de Actuación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Todas las funciones del autor</li> <li>→ <b>Aprobar documentos</b> como paso previo para que puedan ser publicados en la Zona Pública.</li> <li>→ <b>Publicar</b> o marcar el documento para que sea considerado por el Proceso de Publicación y pase a la Zona Pública.</li> <li>→ <b>Borrar</b> contenidos.</li> </ul>  |

## 7.5.2 Motor de Aprobación

Herramienta que "traspasa" los **documentos** que han pasado el proceso de aprobación desde la zona de producción de contenidos a la zona de consolidación.

Criterios de funcionamiento:

- La aprobación es una tarea que desempeñan los **Editores** dentro de un Área de Trabajo.
- La aprobación tiene lugar a **nivel de documento**, es decir, se pueden aprobar versiones idiomáticas o por destinatario de un contenido independientemente.

*Ejemplo: Aprobar únicamente la versión en castellano o la versión para jóvenes en euskera.*

- Los Editores estarán informados de qué documentos dentro de un contenido deben aprobar en su Área de Trabajo ya que recibirán **tareas** en su **Bandeja de Tareas**, en base a eventos que se producen en el sistema.

*Ejemplo: Dentro de un Área de Trabajo un Editor puede recibir tareas de aprobación siempre que se cree un documento dentro de un contenido de tipo Noticia.*

- Dentro de cada Área de Trabajo la configuración de aprobación se hace a nivel de **Tipo de Contenido**, pudiéndose especificar el **número de aprobaciones** necesarias para que un documento se dé por aprobado.

*Ejemplo: En un área de trabajo se puede especificar que los contenidos de tipo noticia deben pasar **dos aprobaciones** mientras que los contenidos tipo nota de prensa únicamente han de pasar **una**.*

*Así una noticia no se dará por aprobada hasta que dos Editores den su visto bueno, mientras que las notas de prensa se darán por válidas en cuanto un solo Editor las apruebe.*

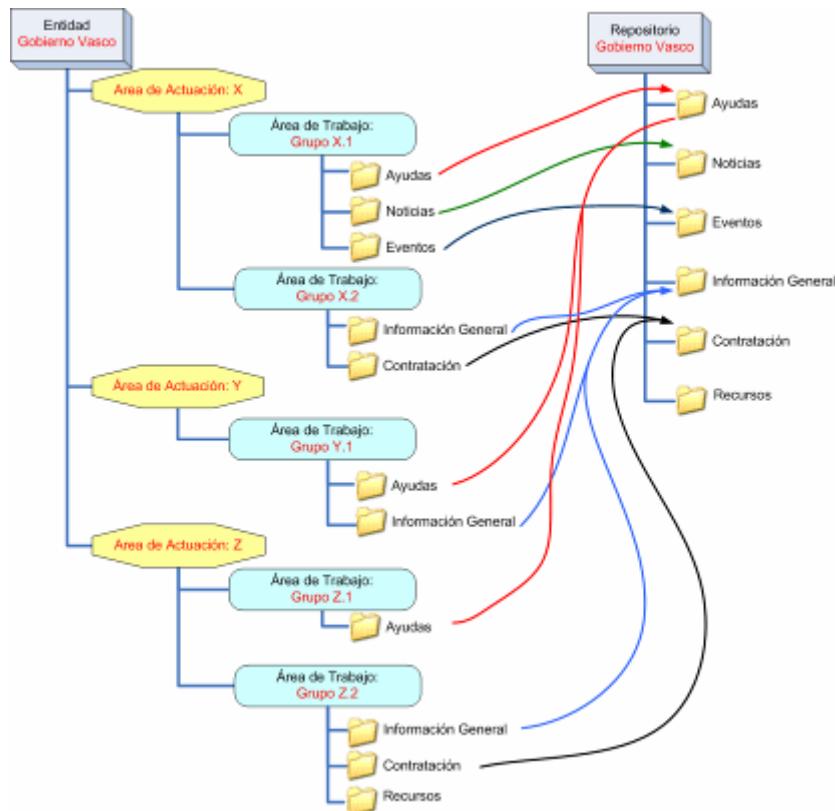
- Una vez que un documento es **aprobado** (superá todas las revisiones), pasa a un estado de **pendiente de publicación**, publicándose en la zona pública de Internet en el momento indicado en los datos de publicación: inmediatamente o en la fecha y horas indicadas.

### 7.5.3 Motor de publicación / desppublicación

El motor de publicación es la parte del Gestor de Contenidos que se encarga de realizar el “despliegue” de los **documentos aprobados** desde la zona de consolidación a la zona pública donde son accesibles por los ciudadanos/as.

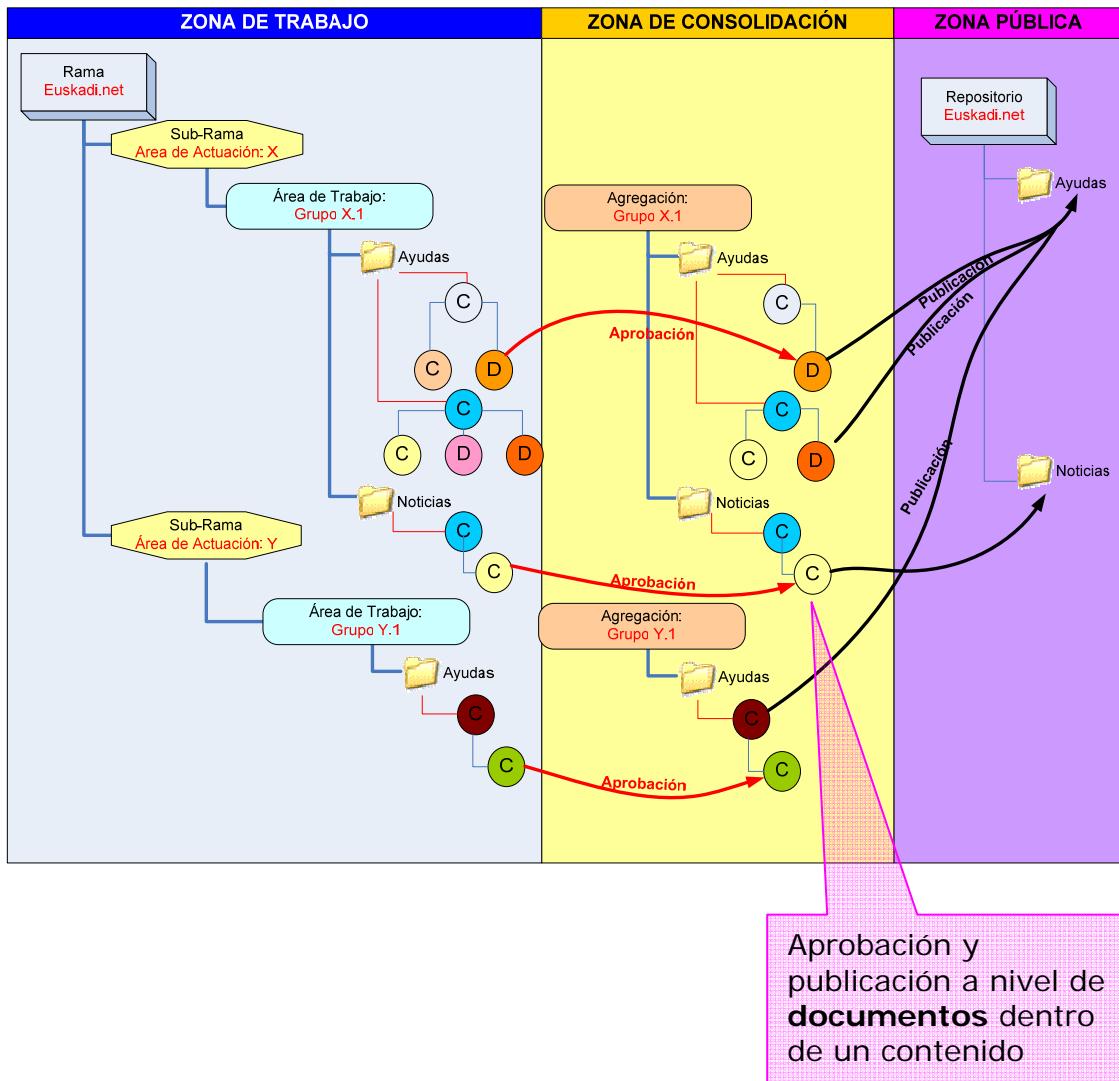
Criterios de Funcionamiento:

- El motor de publicación **agrupa** por **tipo de contenido** en el repositorio público los contenidos publicados:

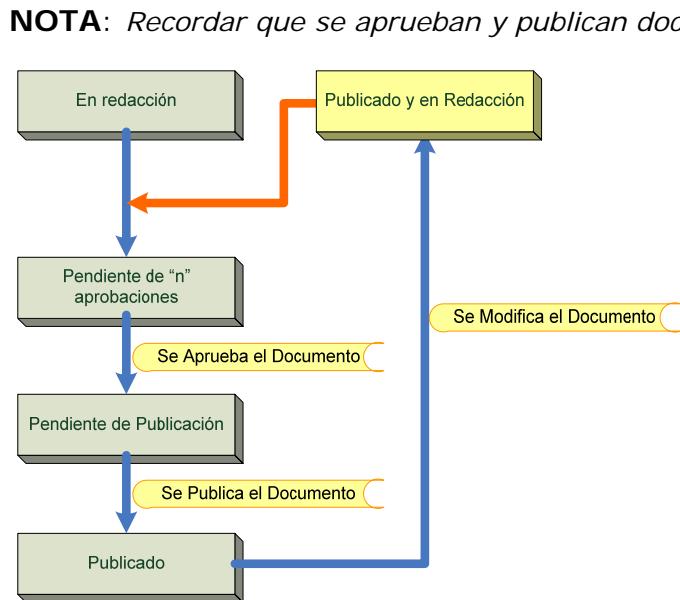


- Únicamente se publican **documentos** de un contenido que han pasado **todo** el ciclo de aprobación.
- La publicación/desppublicación puede ser de dos tipos:
  - **Publicación/desppublicación instantánea** bajo demanda: Los documentos se publican/despublican instantes después de realizar la petición
  - **Publicación/desppublicación programada** en una fecha: Los documentos se publican/despublican automáticamente en la fecha y hora solicitada.
- Una vez desppublicado, para volver a publicar un documento, éste debe pasar de nuevo el proceso de aprobación - publicación.
- El motor de Publicación emite automáticamente un mensaje informativo que llega a aquellas personas suscritas a la publicación.

El proceso completo de aprobación – publicación puede observarse en el siguiente gráfico:



## **CICLO DE VIDA DE UN DOCUMENTO:**



Un documento está en **redacción**, hasta que su **autor** decide que está en condiciones de pasar el ciclo de aprobación. En este momento el documento pasa a estar en estado de **pendiente de "n" aprobaciones**, dependiendo este número de dos factores:

- El tipo de contenido
- El área de trabajo (workarea) donde se está creando el documento

Una vez el documento ha pasado todas las aprobaciones por parte de los **editores**, pasa a estar en estado de **pendiente de publicación** mientras llega la fecha y hora especificadas en los datos de publicación. En este momento, el **motor de publicación** "traspasa" el documento a la zona pública de Internet, pasando al estado de **Publicado**.

Si estando el documento publicado, un autor realiza algún cambio en la **copia de trabajo** que tiene en el gestor de contenidos, el estado del documento pasa a ser **Publicado y en Redacción**.

## 7.6 Procesos

En el presente apartado se detallan los procesos relativos a la Gestión de Contenidos:

| Proceso   | Propósito  |
|---|--|
| Gestión de un contenido   | Todos las actividades que se pueden realizar con un contenido durante su vida: creación, traducción, aprobación, publicación, despublicación y eliminación.  |
| Alta / Baja de usuario  | Alta / Baja de un usuario dentro de un Área de Trabajo en un Área de Actuación.  |
| Creación / Modificación / Borrado de un Área de Trabajo                 | Creación / Modificación / Borrado de un Área de Trabajo dentro de un Área de Actuación.<br>Las modificaciones de configuración incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir un nuevo Tipo de Contenido</li> <li>• Modificar el número de aprobaciones necesarias para dar por aprobado un contenido perteneciente a un determinado Tipo de Contenido</li> <li>• Modificar las condiciones por las cuales le llegan tareas de aprobación a un Editor o avisos a un Responsable de Contenido.</li> </ul> |
| Creación / Modificación / Borrado de un Área de Actuación               | Creación / Modificación (cambio de nombre) / Borrado de un Área de Actuación dentro de un Repositorio de Entidad.  |
| Inclusión de un nuevo tipo de contenido o modificación de uno existente | Inclusión de un <b>nuevo</b> Tipo de Contenido (noticia, evento, etc.) o <b>modificación</b> de uno existente para la inclusión / eliminación de algún campo o eje de catalogación obligatoria / por defecto.  |
| Comunicación de incidencias o petición de mejoras                       | Petición de nuevas funcionalidades en el Gestor de Contenidos o mejoras/cambios en las existentes.   |

## 7.6.1 Gestión de un Contenido

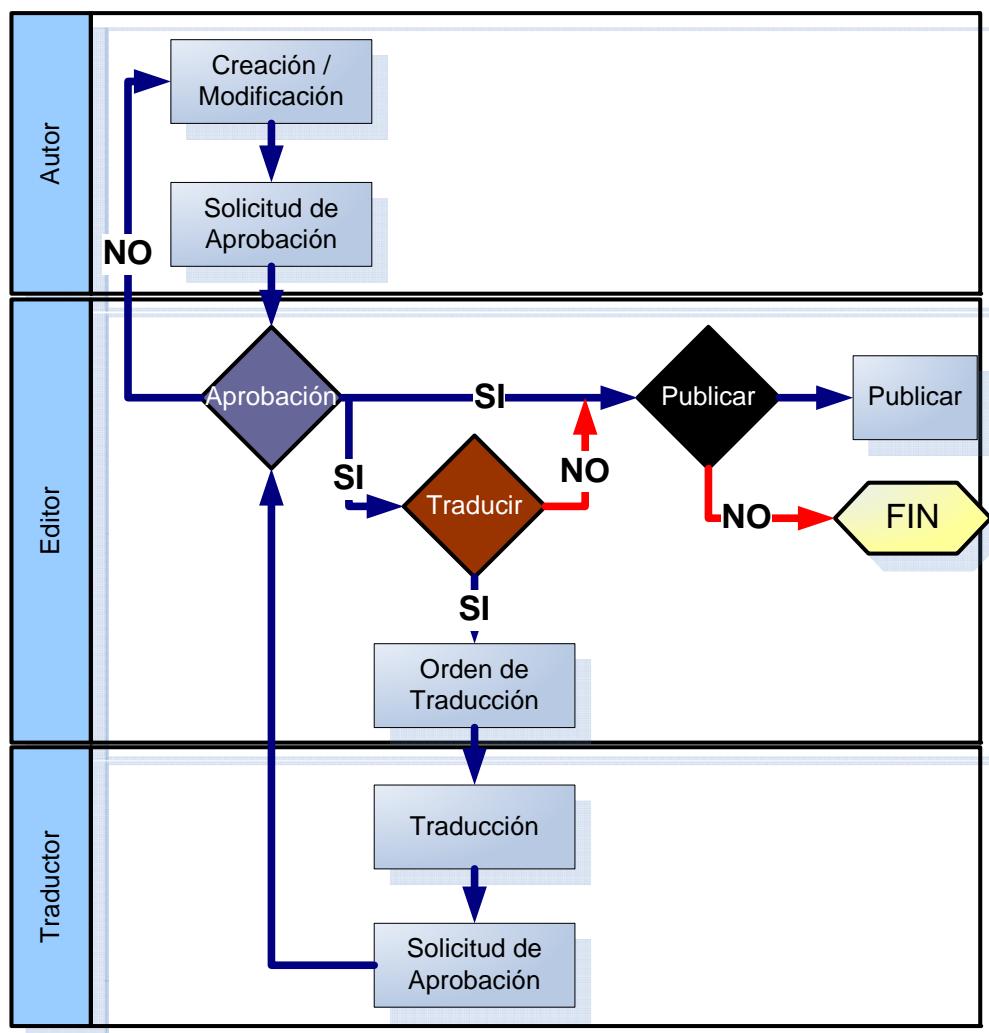
### 7.6.1.1 Requisitos

El único requisito es disponer de acceso a un área de trabajo del Gestor de Contenidos, para lo cual es necesario estar dado de alta en el sistema (ver apartado "Alta / Baja de Usuario").

### 7.6.1.2 Procedimiento

La gestión de un contenido durante todo su ciclo de vida es un conjunto de acciones que realizan el autor, editor y traductor de forma autónoma con la herramienta de Gestión de Contenidos.

### 7.6.1.3 Representación Gráfica



## 7.6.2 Alta / Baja de Usuario

### 7.6.2.1 Requisitos

Estar dado de alta en el sistema de seguridad XLNets

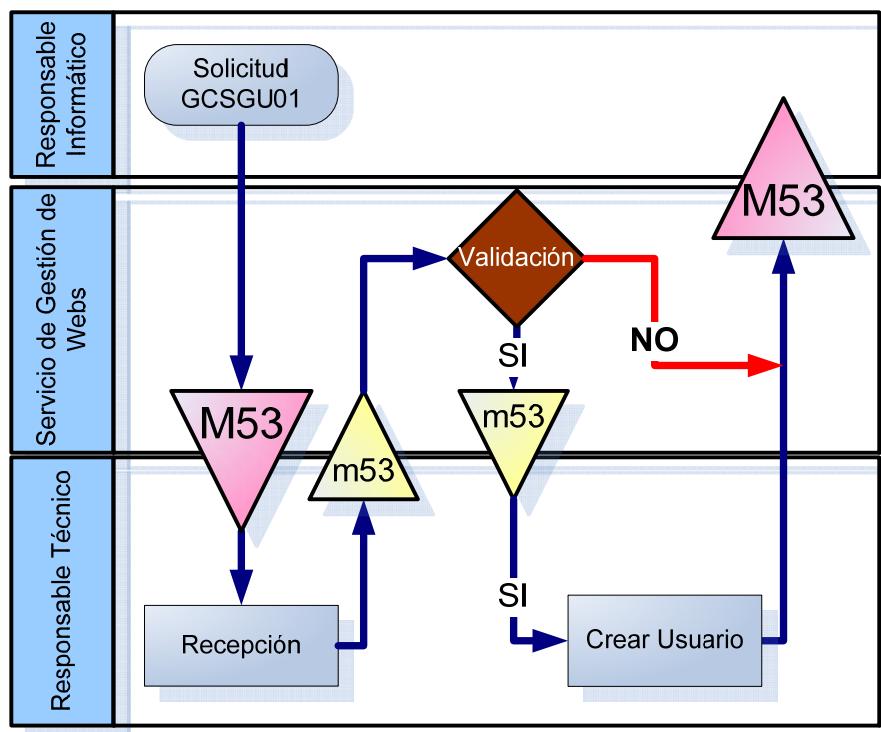
Poseer una **Licencia de Usuario**.

- Se trata de una licencia de usuario, **no** es una licencia por puesto de trabajo, por lo que es necesaria **una licencia para cada usuario** que accede al Gestor de Contenidos
- Las licencias del Gestor de contenidos tienen un coste detallado en el ANEXO 3 del Contrato Programa del Gobierno Vasco con EJIE.

### 7.6.2.2 Procedimiento

El alta/baja de usuario es solicitada por el Responsable Informático del Departamento utilizando el formulario GCSGU01 que es enviado al Responsable Técnico quien solicitará una validación de la petición al Servicio de Gestión de Webs previa del alta/baja de usuario.

### 7.6.2.3 Versión Gráfica



## 7.6.3 Creación / Modificación / Borrado de un Área de Trabajo

### 7.6.3.1 Requisitos

Los criterios por los que se rige la organización interna del Gestor de Contenidos se establecen en el apartado 7.3.

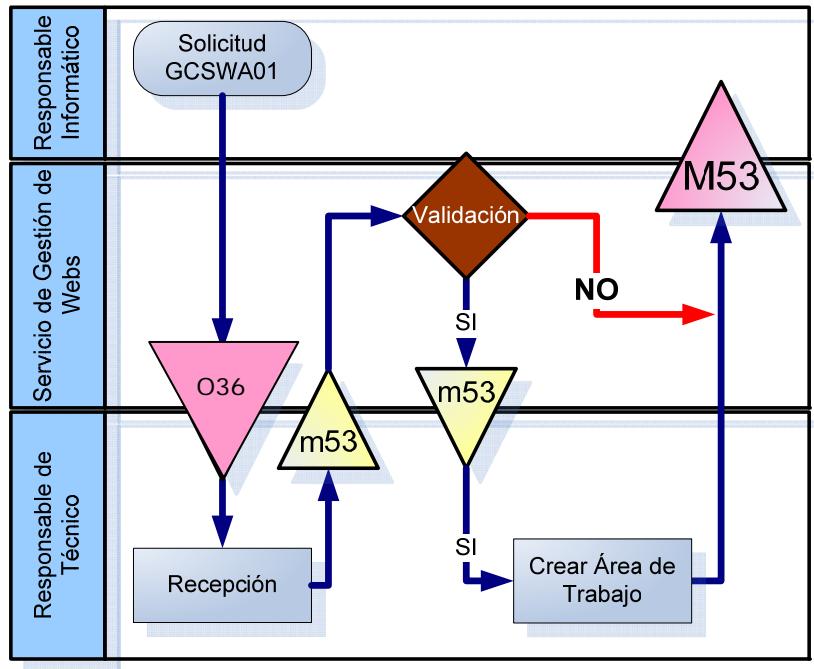
### 7.6.3.2 Procedimiento

Las Áreas de Trabajo en las que trabajan grupos de personas en el Gestor de Contenidos se solicitan a través del formulario normalizado GCSWA01 en el que se especifican todos los datos necesarios:

|   |   |
|---|---|
| Tipos de contenido permitidos   | Se puede especificar qué tipos de contenido es posible gestionar en una determinada área de trabajo.<br><i>Por ejemplo, es posible definir que en un área de trabajo solamente se puedan crear noticias y novedades.</i>  |
| Configuración para la revisión de contenidos                                  | Se puede especificar el número de aprobaciones para cada tipo de contenido gestionado en el Área de Trabajo.<br><i>Por ejemplo, es posible definir que en un área de trabajo las noticias necesitan dos aprobaciones de un editor, mientras que las novedades únicamente necesitan una.</i>   |
| Configuración de catalogación (ver apartado Gestión de Ejes de Catalogación ) | Con el objetivo de facilitar la catalogación y asegurar la calidad de la misma, se pueden especificar:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Ejes Particulares Obligatorios:</b> De entre las bolsas de catalogación particulares al departamento se puede especificar en qué ejes y a qué nivel hay que catalogar obligatoriamente.<br/><i>Por ejemplo, es posible definir que todos los contenidos de un área de trabajo han de ser obligatoriamente catalogados en un eje X y que dentro de este eje hay que seleccionar al menos una etiqueta de primer nivel y otra etiqueta dependiente de la anterior.</i></li> <li>→ <b>Etiquetas por Defecto</b> Cuando se crea un contenido dentro del área de trabajo se puede querer que tenga una catalogación por defecto, ahorrando trabajo de catalogación al usuario.<br/><i>Por ejemplo, es posible definir que por defecto todos los contenidos de un área de trabajo tengan unas determinadas etiquetas de catalogación</i></li> </ul> |
| Trabajo Colaborativo  | Dentro de un área de trabajo, existirán unos flujos de trabajo predeterminados según el tipo de contenido:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>→ Quién es editor (revisor) de cada uno de los tipos de contenidos</li> <li>→ Quién es el traductor de cada uno de los tipos de contenidos</li> </ul>  |

La solicitud de alta/baja de áreas de trabajo (workareas) se hace directamente al Responsable Técnico quien solicitará la validación de la petición al Servicio de Gestión de Webs antes de la realización del trabajo.

#### 7.6.3.3 Representación Gráfica



## 7.6.4 Creación / Modificación / Borrado de un Área de Actuación

### 7.6.4.1 Requisitos

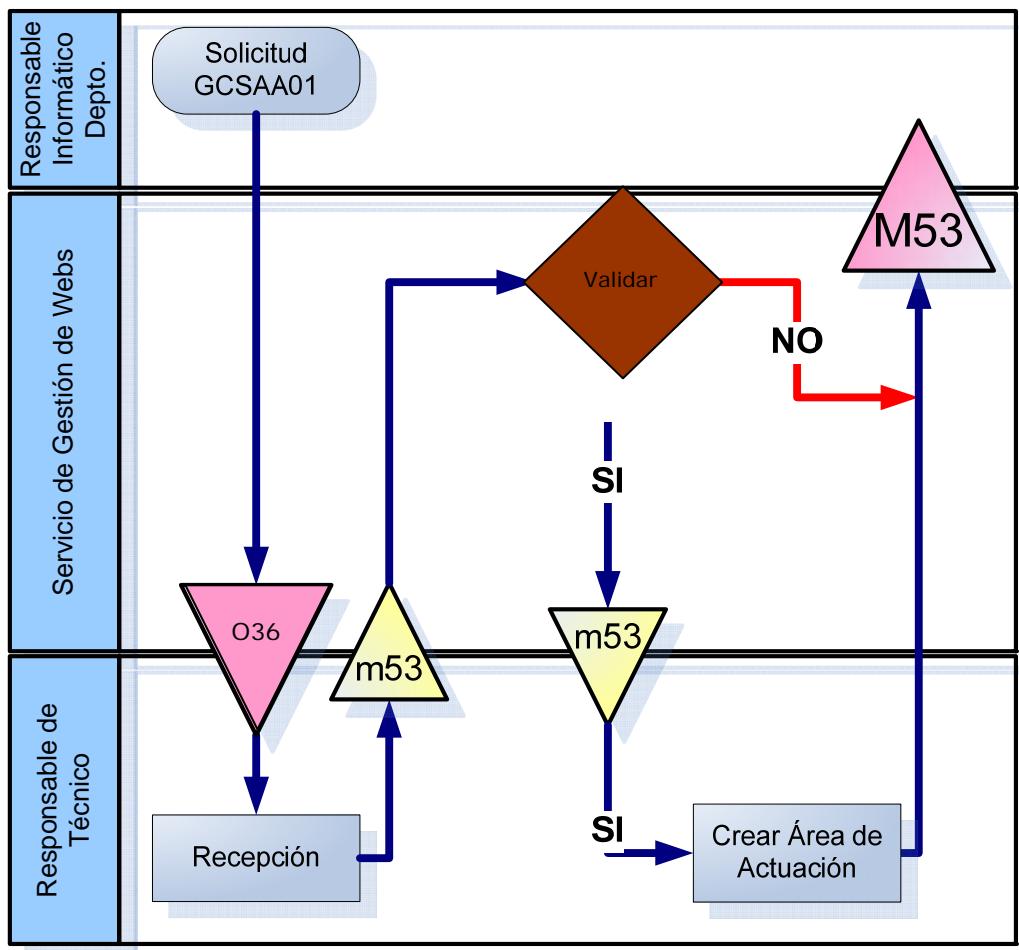
La organización interna del Gestor de Contenidos se detalla en el apartado 7.3, en el que se establece que como regla general las Áreas de Actuación corresponden a las Áreas de Actuación del Departamento recogidas en el Decreto de Áreas.

### 7.6.4.2 Procedimiento

La creación, modificación o borrado de un Área de Actuación, es solicitada por el responsable informático del Departamento utilizando el formulario GCSAA01 que es enviado al Responsable Técnico, el cual solicitará la validación al Servicio de Gestión de Webs.

El Servicio de Gestión de Webs como ayuda a la toma de decisión podrá convocar una reunión con el Departamento.

### 7.6.4.3 Representación Gráfica



## 7.6.5 Inclusión de un nuevo tipo de contenido o modificación de uno existente

### 7.6.5.1 Requisitos

Cuando se trate de la creación de un nuevo tipo de contenido, se evaluará su ámbito de utilización:

- En toda la organización.
- Destinado a un portal en particular. Normalmente este es el caso de **portales temáticos** que necesitan tipos de contenido particulares.

Cuando se trate de la modificación de un tipo de contenido existente, se evaluará principalmente la utilidad de la modificación para el resto de la organización

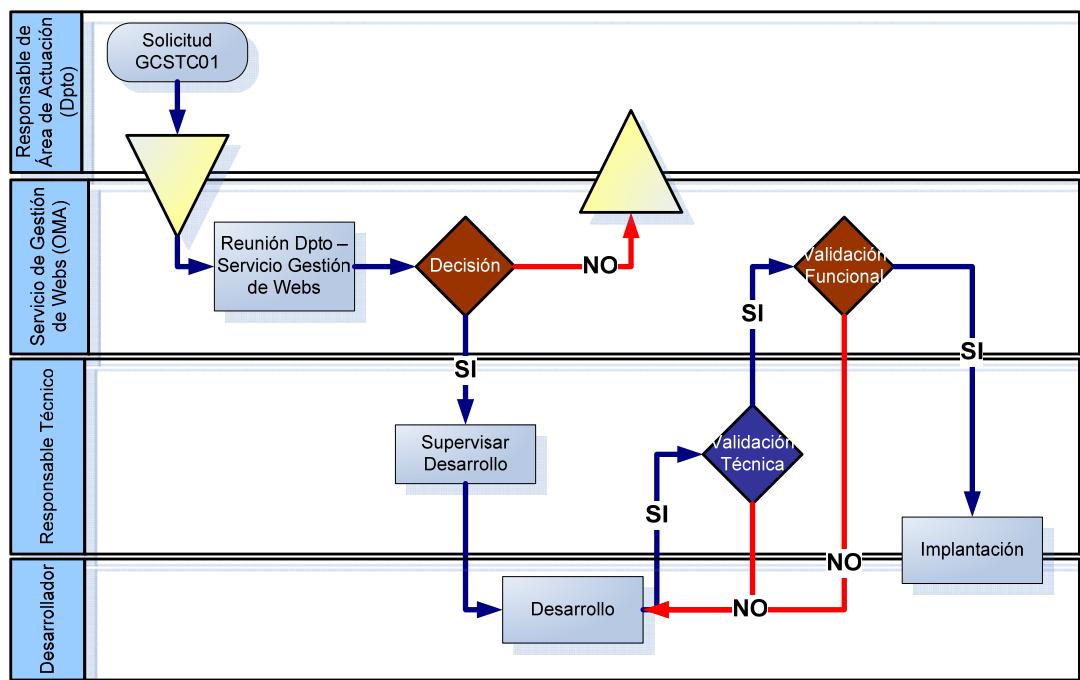
### 7.6.5.2 Procedimiento

La modificación de un tipo de contenido o la creación de uno nuevo, es solicitada por el Responsable Informático del Departamento utilizando el formulario GCSTC01 al Servicio de Gestión Web, el cual evaluará la conveniencia o no de crear el tipo de contenido o modificar uno existente en base a su visión funcional global del modelo.

En caso de tomarse una decisión positiva implicará:

1. Desarrollo informático
2. Validación funcional por parte del Servicio de Gestión de Webs
3. Validación técnica por parte del Responsable Técnico
4. Implantación final.

### 7.6.5.3 Representación Gráfica



## 7.6.6 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras

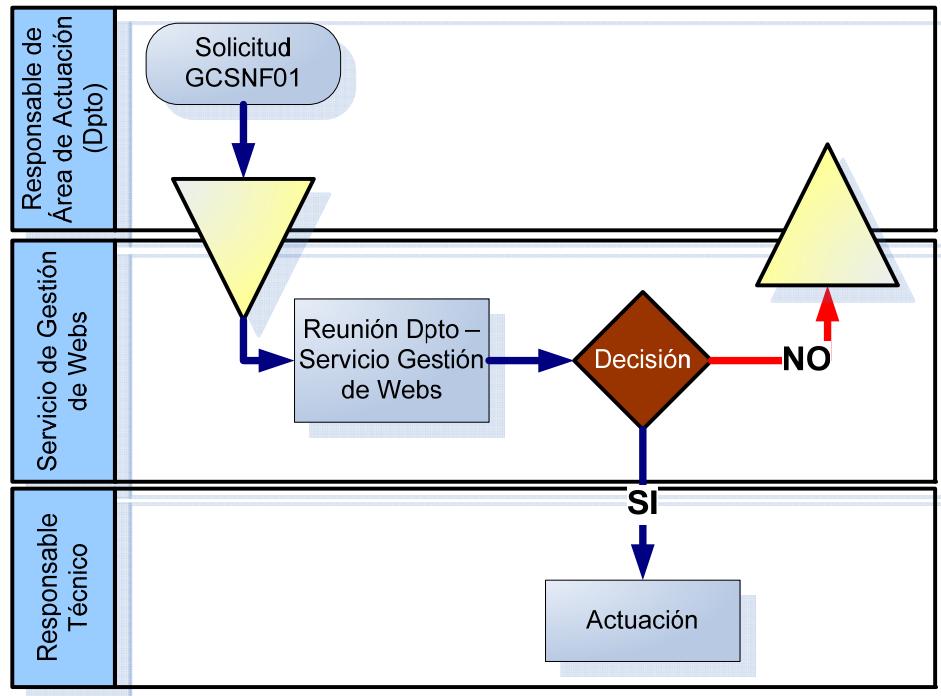
### 7.6.6.1 Procedimiento

La comunicación de incidencias / solicitud de mejoras es iniciativa de los Responsables de Portal que utilizarán el formulario GCSNF01 comunicar al Servicio de Gestión de Webs la solicitud.

El tratamiento a dar a incidencias / mejoras será:

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Incidencias</b><br/> <i>Errores, funcionamientos anómalos de la herramienta</i></p> | <p>La incidencia se analizará y se valorará la complejidad técnica de la solución.</p> <p>En función de esta valoración y de la priorización en función de la carga de trabajo, se dará un plazo de resolución.</p>  |
| <p><b>Mejoras</b><br/> <i>Nuevas funcionalidades, mejoras, etc.</i></p>                   | <p>Las mejoras o nuevas funcionalidades se enmarcarán dentro del mantenimiento de las herramientas de la infraestructura y la evolución de las mismas.</p> <p>Esta evolución se basa en versiones de las aplicaciones que se planificarán y revisarán trimestralmente.</p> |

#### 7.6.6.2 Representación Gráfica



## 7.6.7 Formularios Normalizados

- *GCSAA01: Solicitud Área de Actuación*
- *y GCSWA01: Solicitud de creación / eliminación de un Área de Trabajo*

Se integran los dos formularios en el documento denominado "**Modificación Recurso R01D en LDAP**".

- *GCSGU01: Solicitud de alta / baja de usuario en Área de trabajo*
- *GCSTC01: Solicitud de alta o modificación de un tipo contenido*
- *GCSNF01: Petición de nuevas funcionalidades / mejoras*
- *GCSPP01: Solicitud de Alta/Modificación de una Plantilla en el Gestor de Contenidos*

## 8 Gestión de Ejes de Catalogación

La catalogación es el conjunto de tareas destinadas a clasificar o calificar los contenidos y portales de forma que se facilitan las búsquedas tanto de las personas que mantienen los contenidos y portales como de los ciudadanos/as que navegan por ellos.

El sistema de catalogación se basa en un conjunto de **etiquetas normalizadas**, dispuestas en un árbol que facilita la gestión y utilización de las etiquetas (**Ejes de Catalogación**). Estas etiquetas pueden ser asociadas a un contenido, página de un portal, sugerencia, etc, dotándoles de información semántica que los califica.

### 8.1 Objetivos

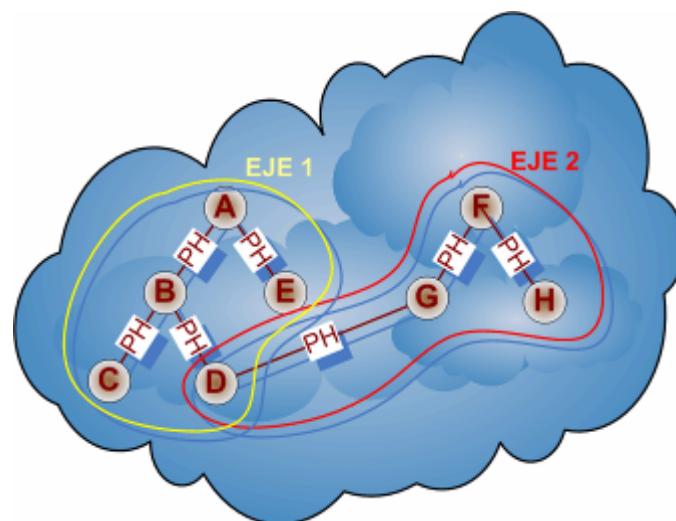
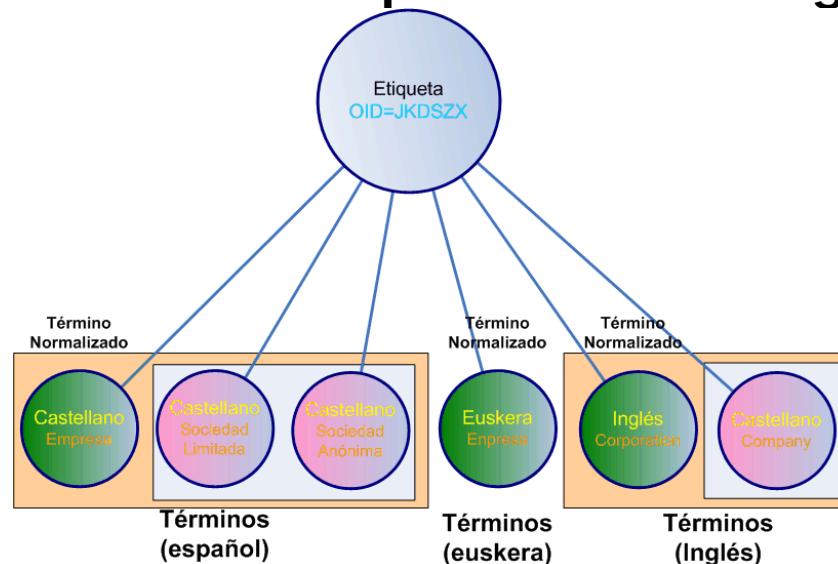
De cara al ciudadano/a, la herramienta de Ejes de Catalogación cumple los siguientes objetivos:

- Establecimiento de un marco global y unificado para la catalogación de contenidos, páginas de portal y cualquier otra entidad que en un futuro necesite de catalogación.
- Mejorar la localización de la información a través de los buscadores de la red de portales de Euskadi.net
- Servir como base para la suscripción por parte de los ciudadanos/as, ya que estos podrán suscribirse a etiquetas o combinaciones de las mismas.

De la misma forma, de cara al usuario interno de la herramienta:

- Facilidad para la catalogación: búsqueda sencilla de las etiquetas en base a ejes normalizados.
- Flexibilidad para la creación de nuevos ejes y etiquetas

## 8.2 Modelo de Etiquetas de Catalogación



Las Etiquetas de Catalogación se agrupan por temas en **Ejes de Catalogación** jerárquicos (estructura padre-hijo).

Los **ejes** son simples herramientas que permiten seleccionar etiquetas para ser asociadas a los contenidos o páginas de portal.

Las etiquetas se organizan en **Bolsas de Administración** de etiquetas que son conjuntos de etiquetas a los que se aplican los derechos de administración.

- Los administradores de una bolsa de etiquetas son los únicos que pueden crear etiquetas y ejes dentro de la bolsa.
- La consulta de etiquetas dentro de una bolsa es pública.

## 8.3 Modelo Organizativo

Como se ha señalado en el apartado anterior, los ejes de catalogación se organizan en **Bolsas de Etiquetas**. La organización de estas bolsas de etiquetas se rige por los siguientes criterios:

- Existe **una bolsa** de etiquetas generales de **catalogación común**, que contiene los **Ejes Generales de Euskadi.net** definidos en el Modelo de Presencia en Internet del Gobierno Vasco, y en los cuales se deben catalogar todos los contenidos y páginas.

Dentro de los ejes generales de catalogación están por ejemplo:

- Destinatario: personas, empresas, administraciones
- Temas: cultura, educación, actividades económicas
- Hechos Vitales

- Cada Departamento puede tener **una o varias bolsas de etiquetas particulares** y estructurarlas en **Ejes Particulares** con los que catalogar los contenidos y portales de su ámbito de responsabilidad.

Ejemplos de ejes particulares pueden ser:

- Un mayor detalle de las áreas de actuación del que aparece en los Ejes Generales.
- Una tipificación específica perteneciente al dominio temático de los contenidos.

- Asociados a los tipos de contenidos manejados en el Gestor de Contenidos pueden aparecer **Ejes asociados a Tipos de Contenido**.

El ejemplo más claro de ejes asociados a tipos de contenidos son los ejes de contratación que permite indicar la materia del contrato o la mesa de contratación que tramita el expediente.

## Criterios de Utilización

- Las etiquetas de catalogación son **públicas**: se harán accesibles desde Internet de forma que cualquier ciudadano/a o proveedor de contenidos puede tener acceso y conocer la taxonomía de catalogación del Gobierno Vasco.
- La catalogación **no sigue ningún proceso de aprobación**. Las catalogaciones se aplican y publican inmediatamente
- Los usuarios internos de la herramienta tendrán tres tipos de acceso a las bolsas de etiquetas:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Administración</b> | Pueden administrar las bolsas y sus etiquetas   |
| <b>Catalogación</b>   | <p>Pueden utilizar las etiquetas de una bolsa para catalogar un contenido o una página de portal.</p> <p>Este permiso de acceso <b>no será controlado centralizadamente desde la herramienta de Ejes de Catalogación</b>, sino que <b>será responsabilidad de cada aplicación usuaria</b> de la catalogación (Ej: Contenidos y Portales).</p> |
| <b>Lectura</b>        | Nivel de acceso público (lo tiene cualquier persona): la jerarquía de etiquetas es pública.   |

En el párrafo anterior se establecía que el permiso de catalogación será controlado por cada aplicación usuaria de la herramienta de Ejes. En concreto, la catalogación de **contenidos y páginas de portal** se regirá por los siguientes **criterios**:

- Las catalogaciones en los **Ejes Generales y Particulares** de euskadi.net **sólo** pueden ser hechas, modificadas y borradas por las personas con acceso de modificación del contenido (autor o editor) o página de portal (autor de páginas o responsable de portal). Nadie más puede modificar o borrar estas catalogaciones.
- Las catalogaciones en los **Ejes propios de los Tipos de Contenido**, al igual que las catalogaciones en los Ejes Generales de euskadi.net **sólo** pueden ser hechas, modificadas y borradas por personas con acceso de modificación del contenido (autor o editor) o página de portal (autor de páginas o responsable de portal). Nadie más puede modificar o borrar estas catalogaciones.

## 8.4 Roles

En la siguiente tabla se enumeran los roles relacionados con la Gestión del Sistema de Catalogación, la organización a la que pertenecen las personas de dicho rol y las funciones que desempeñan:

| Rol                                   | Organización            | Funciones   |
|---------------------------------------|-------------------------|---|
| Catalogador                           | Departamento            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cataloga cualquier objeto "catalogable" (contenido, página de portal, sugerencia, etc).</li> </ul> <p>Nota: <i>Para poder catalogar, el usuario ha de tener acceso al sistema en cuestión (contenidos, portales o sugerencias)</i></p> |
| Responsable de Euskadi.net            | Servicio de Gestión Web | <ul style="list-style-type: none"> <li>Valida y crea o modifica bolsas, ejes y etiquetas en las bolsas generales, particulares y de tipo de contenido.</li> <li>Supervisa las etiquetas de las bolsas del sistema de euskadi.net</li> </ul>                                   |
| Responsable Técnico                   | EJIE                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crea las bolsas de etiquetas en el Sistema de Seguridad XLNets</li> <li>Asegura por el correcto funcionamiento de Gestor de Catalogación</li> <li>Resuelve los problemas técnicos</li> </ul>   |
| CAU (Centro de Asistencia al Usuario) | CAU                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de primer nivel a las incidencias técnicas por mal funcionamiento o no disponibilidad de las herramientas de Gestión de Ejes.</li> </ul>  |

En la siguiente tabla se relacionan los perfiles de Gestión de Contenidos y Gestión de Portales con el perfil que **normalmente** (*a nivel orientativo*) se debería asignar en catalogación:

| Sistema              | Rol                           | Perfil de Catalogación |
|----------------------|-------------------------------|------------------------|
| Gestor de Contenidos | Autor                         | Catalogador            |
|                      | Traductor                     | Catalogador            |
|                      | Editor                        | Catalogador            |
|                      | Responsable Área de Actuación | Responsable Bolsa      |
| Gestor de Portales   | Autor de Páginas              | Catalogador            |
|                      | Responsable Euskadi.net       | Responsable Bolsa      |

## 8.5 Procesos

En el presente apartado se detallan los procesos relativos a la Gestión de Etiquetas de Catalogación:

| Proceso   | Propósito  |
|---|--|
| Gestión de Etiquetas dentro de una Bolsa            | Gestión de las etiquetas y ejes dentro de una bolsa: creación modificación y borrado de etiquetas y ejes.  |
| Alta / Baja de Usuario en una Bolsa de Etiquetas    | Alta / Baja de un usuario dentro de una Bolsa de Etiquetas que le permite administrar (crear, borrar y modificar las etiquetas que contiene)   |
| Creación de Bolsa de Etiquetas                      | Creación de una nueva bolsa que contenga etiquetas agrupadas en ejes de catalogación.  |
| Envío de Incidencias y Propuestas de Mejora         | Envio de incidencias de funcionamiento<br>Petición de nuevas funcionalidades en el Gestor de Ejes o mejoras/cambios en las existentes.   |
| Modificación de la configuración de la catalogación | Modificación de la configuración de la catalogación en: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Workareas de contenidos</li> <li>▪ Workareas de portal</li> <li>▪ Áreas de Actuación</li> <li>▪ Tipos de contenido</li> </ul> La configuración afecta a: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bolsas que se visualizan</li> <li>▪ Etiquetas por defecto</li> <li>▪ Ejes / estructuras obligatorias</li> </ul> |

## 8.5.1 Gestión de Etiquetas dentro de una Bolsa

### 8.5.1.1 Requisitos

No hay.

### 8.5.1.2 Procedimiento

La gestión de etiquetas es un conjunto de acciones que realiza el Servicio Web de forma autónoma con la herramienta de Gestión de Ejes, bien por propia iniciativa, bien a petición del Responsable del portal del departamento correspondiente.

En este último caso, tanto si la petición del Responsable del portal afecta a bolsas de uso general como si afecta a su/s bolsa/s particulares, el Servicio Web deberá **validar la petición y comunicar su decisión**, justificándola debidamente.

El Servicio Web deberá basar su validación en los siguientes criterios:

- Bolsas de uso general: se deberá preservar los intereses generales de uso de las etiquetas
- Bolsas de uso particular: se deberá asegurar que la petición no entra en conflicto con la infraestructura de Euskadi.net (Ej. Etiquetas que coinciden con tipos de contenido, etiquetas ya existentes en otras bolsas, etc.)

Una vez obtenida la validación por parte del Servicio Web el Responsable del Departamento deberá entregar un **fichero Excel con las etiquetas** a dar de alta/modificar/eliminar con la siguiente información y estructura:

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | AVPD - Agencia<br>Vasca de Protección<br>de Datos |  |
| Etiqueta nueva /<br>Etiqueta berria    |   | en AVPD - Basque Data Protection Agency<br>es AVPD - Agencia Vasca de Protección de Datos<br>eu DBEB - Datuak Babesteko Euskal Bulegoa |
| Modificar etiqueta /<br>Etiketa aldatu | Academia de Policía<br>del País Vasc              | en Police Academy of the Basque Country<br>es Academia de Policía del País Vasco<br>eu Euskal Herriko Poliziaren Ikastegia             |
| Eliminar etiqueta /<br>Etiketa ezabatu | Academia de Policía<br>del País Vasc              | en Police Academy of the Basque Country<br>es Academia de Policía del País Vasco<br>eu Euskal Herriko Poliziaren Ikastegia             |

El Servicio Web se encargará de dar de alta/modificar/eliminar las etiquetas.

### 8.5.1.3 Representación Gráfica

No hay

## 8.5.2 Alta / Baja de Usuario

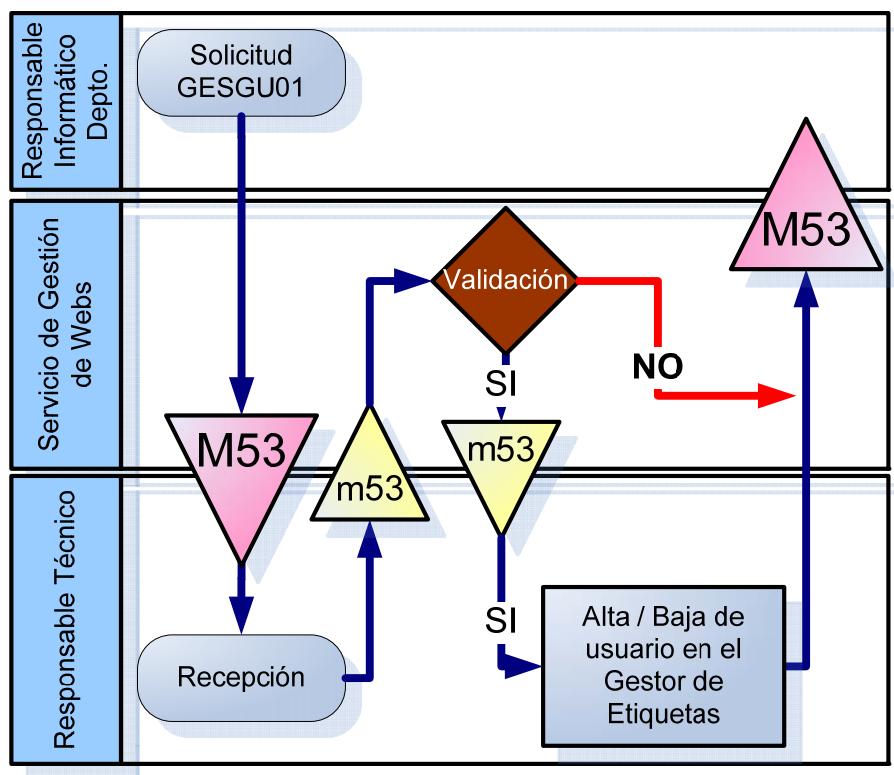
### 8.5.2.1 Requisitos

El usuario previamente debe existir en el directorio de usuarios de XLNets. En caso de no ser así, el Responsable Informático del Departamento deberá tramitar su inclusión utilizando los procedimientos establecidos por EJIE.

### 8.5.2.2 Procedimiento

El alta/baja de usuario es solicitada por el responsable informático del Departamento utilizando el formulario GESGU01 que es enviado al Responsable Técnico el cual solicitará la validación del Servicio de Gestión Web.

### 8.5.2.3 Representación Gráfica



## 8.5.3 Creación / Modificación / Borrado de una Bolsa de Etiquetas

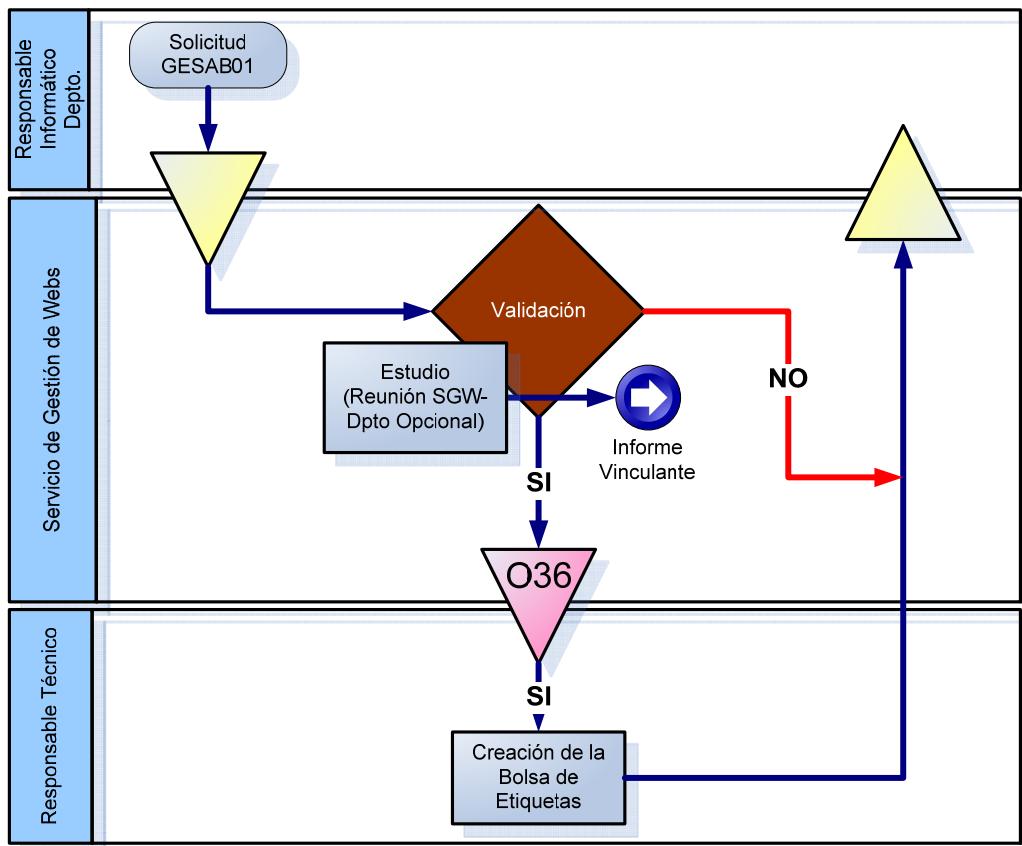
### 8.5.3.1 Requisitos

Para la creación de una nueva Bolsa de Etiquetas deben observarse los **criterios establecidos “Modelo Organizativo”**, específicamente es necesario indicar el uso que se va a hacer de la bolsa de etiquetas. En base a esto, la Dirección Atención a la Ciudadana emitirá un informe sobre la creación.

### 8.5.3.2 Procedimiento

El Responsable Informático del Departamento enviará la solicitud (formulario normalizado GESAB01) al Servicio de Gestión Web quién será el encargado de hacer todas las peticiones necesarias al Responsable Técnico.

### 8.5.3.3 Representación Gráfica



## 8.5.4 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras

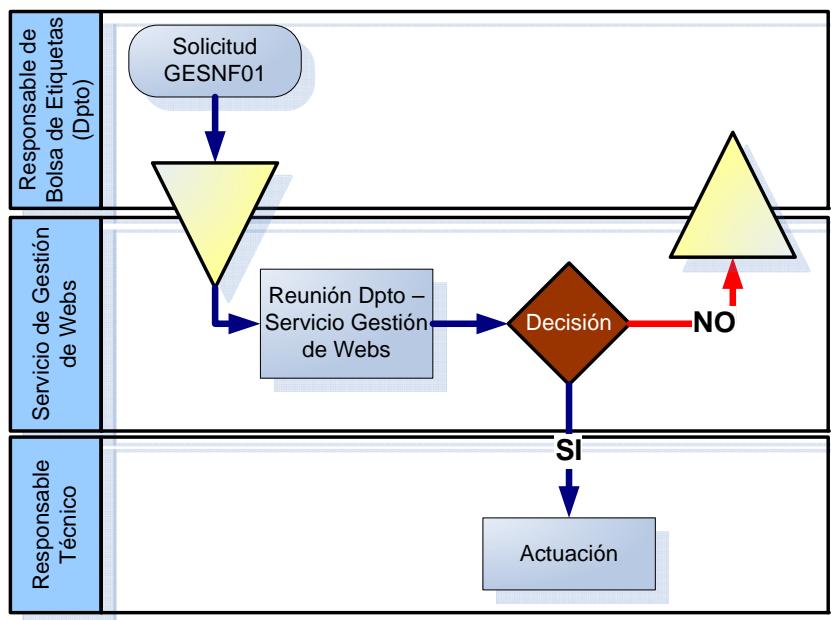
### 8.5.4.1 Procedimiento

La comunicación de incidencias / solicitud de mejoras es iniciativa de los Responsables de Bolsas de Etiquetas que utilizarán el formulario GESNF01 para comunicar al Servicio de Gestión Web la solicitud.

El tratamiento a dar a incidencias / mejoras será:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Incidencias</b><br/><i>Errores, funcionamientos anómalos de la herramienta</i></p> | <p>La incidencia se analizará y se valorará la complejidad técnica de la solución. En función de esta valoración y de la priorización en función de la carga de trabajo, se dará un plazo de resolución.</p>  |
| <p><b>Mejoras</b><br/><i>Nuevas funcionalidades, mejoras, etc</i></p>                    | <p>Las mejoras o nuevas funcionalidades se enmarcarán dentro del mantenimiento de las herramientas de la infraestructura y la evolución de las mismas. Esta evolución se basa en versiones de las aplicaciones que se planificarán y revisarán trimestralmente.</p> |

### 8.5.4.2 Representación Gráfica



## *8.5.5 Modificación de la configuración de la catalogación*

### *8.5.5.1 Requisitos*

No hay.

### *8.5.5.2 Procedimiento*

La modificación de la configuración de la catalogación consiste en cambiar los XMLs de parametrización de las Workareas de Contenidos, de Portales, Áreas de Actuación (AA) y Tipos de Contenido, y afecta a todo lo relacionado con la catalogación:

- **Bolsas que se visualizan** en la workarea, AA, tipo de contenido o portal correspondiente.
- Etiquetas en las que se **cataloga por defecto** y sin intervención del editor en la workarea, AA, tipo de contenido o portal correspondiente.
- Ejes o **estructuras en las que se catalogará obligatoriamente** y en qué nivel en la workarea, AA, tipo de contenido o portal correspondiente.

El procedimiento de modificación de la configuración de la catalogación es solicitada por el responsable informático del Departamento utilizando el formulario GESCC01 que es enviado al Responsable Técnico, el cual solicitará la validación al Servicio de Gestión Web.

### *8.5.5.3 Representación Gráfica*

No hay.

## 8.5.6 Formularios Normalizados

8.5.6.1 GESGU01: Solicitud de Alta / Baja de Usuario en el Gestor de Ejes de Catalogación

GESGU01

### Solicitud de Alta / Baja de Usuario en el Gestor de Ejes de Catalogación

| <b>Entidad:</b>           |        |        |                          |                          |
|---------------------------|--------|--------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Bolsa de Etiquetas</b> |        |        |                          |                          |
| <b>Usuarios</b>           | Código | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                           |        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Solicitante</b>        | Dpto:  |        |                          |                          |
|                           | Fecha  | Nombre |                          |                          |
|                           |        |        |                          |                          |

*8.5.6.2 GESAB01: Alta de Bolsa de Etiquetas de Catalogación de ejes particulares*

GESAB01

## Alta de Bolsa de Etiquetas de ejes particulares

|                           |   |              |  |  |       |  |        |  |  |  |
|---------------------------|---|--------------|--|--|-------|--|--------|--|--|--|
| <b>Entidad</b>            |   |              |  |  |       |  |        |  |  |  |
| <b>Bolsa de Etiquetas</b> |   |              |  |  |       |  |        |  |  |  |
| <b>Objetivo</b>           | <p><i>Explicar la utilización que se va a hacer de la bolsa de etiquetas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Temática de las etiquetas</li> <li>→ Lista inicial de ejes</li> <li>→ Objetos a catalogar</li> </ul>  |              |  |  |       |  |        |  |  |  |
| <b>Solicitante</b>        | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; padding: 2px;"><b>Dpto:</b></td> <td style="width: 25%; padding: 2px;"></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Fecha</td> <td style="padding: 2px;">Nombre</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="height: 40px; padding: 2px;"></td> </tr> </table> | <b>Dpto:</b> |  |  | Fecha |  | Nombre |  |  |  |
| <b>Dpto:</b>              |   |              |  |  |       |  |        |  |  |  |
| Fecha                     |   | Nombre       |  |  |       |  |        |  |  |  |
|                           |   |              |  |  |       |  |        |  |  |  |

### IMPORTANTE!!!!

Adjuntar:

- Formularios de alta de los usuarios en la bolsa de etiquetas (GESGU01).

*8.5.6.3 GESNF01: Petición de nuevas funcionalidades / mejoras*

GESNF01

**Petición de Nuevas Funcionalidades / Mejoras en la bolsa de etiquetas**

|                    |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|
| <b>Descripción</b> |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|

|                    |              |        |  |
|--------------------|--------------|--------|--|
| <b>Solicitante</b> | <b>Dpto:</b> |        |  |
|                    | Fecha        | Nombre |  |
|                    |              |        |  |

Datos a Rellenar por el responsable del Servicio de Gestión Web:

|                            |   |  |                |
|----------------------------|---|--|----------------|
| <b>Validación</b>          | <b>Aprobado Por:</b>  |  |                |
|                            | Fecha   | Código   |                |
| <b>Acciones a Realizar</b> | <b>Responsable</b><br><input type="checkbox"/> EJIE<br><input type="checkbox"/> Servicio de Gestión Web | <i>[Persona Responsable]</i><br><i>[Descripción de las Acciones]</i> |                |
|                            |   |  |                |
| <b>Recursos Estimados</b>  | <b>Personas</b>   |  |                |
|                            | <b>Horas</b>  |  |                |
| <b>Planificación</b>       |   | Fecha Estimada   | Fecha Efectiva |
|                            | Prueba  |  |                |
|                            | Aprobación SGW  |  |                |
|                            | Producción  |  |                |
|                            |   |  |                |

*8.5.6.4 GESCC01: Modificación de la configuración de la catalogación*

| GESCC01  | <b>Modificación en la configuración de catalogación</b>  |                  |                       |   |                          |                                     |                          |
|--|--|------------------|-----------------------|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>Entidad</b>   | <i>[Departamento, OOAA, Ente Público, Entidad, etc.]</i>   |                  |                       |   |                          |                                     |                          |
| <b>Entorno</b>   | <input type="checkbox"/> Desarrollo<br><input type="checkbox"/> Pruebas<br><input type="checkbox"/> Producción |                  |                       |   |                          |                                     |                          |
| <b>Dónde se aplican los cambios</b><br><i>* Rellenar un formulario por cada modificación de catalogación diferente</i> | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Workarea de Contenidos:</b><br><i>[nombre de la workarea]</i>           |                  |                       | <input type="checkbox"/> <b>Área de Actuación</b> de Contenidos:<br><i>[nombre del Área de Actuación]</i> |                          |                                     |                          |
| <b>Etiquetas por defecto</b>   | <input type="checkbox"/> <b>Workarea de Portal:</b><br><i>[Código portal]</i>                                  |                  |                       | <input type="checkbox"/> <b>Tipo de contenido:</b><br><i>[nombre del tipo de contenido]</i>               |                          |                                     |                          |
|  | <i>* Los cambios se aplicarán a <b>todas las workareas</b> pertenecientes al Área de Actuación</i>             |                  |                       |   |                          |                                     |                          |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Conservar la configuración establecida a nivel superior (recomendado)      |                  |                       |   |                          |                                     |                          |
|  | <b>Bolsas en las que se cataloga</b>   | OID estructura   | OID de la etiqueta    | Nivel de etiqueta   | Término etiqueta         | Alta                                | Baja                     |
|  |  | <i>[OID eje]</i> | <i>[OID etiqueta]</i> | <i>[role]</i>   | <i>[nombre etiqueta]</i> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |  |                  |                       |   |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|  |  |                  |                       |   |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|  |  |                  |                       |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                          |
|  |  |                  |                       |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                          |
|  |  |                  |                       |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |                          |
| <b>OID de la bolsa</b><br><i>[OID bolsa]</i>   | <b>Término de la bolsa</b><br><i>[nombre bolsa]</i>  |                  |                       | Alta  | Baja                     |                                     |                          |
| <b>Bolsas en las que se cataloga</b>   |  |                  |                       | <input checked="" type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |                                     |                          |
|  |  |                  |                       | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |                                     |                          |
|  |  |                  |                       | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |                                     |                          |
|  |  |                  |                       | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |                                     |                          |
|  |  |                  |                       | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |                                     |                          |

| <b>Ejes obligatorios</b> | <b>OID de la estructura</b> | <b>Término de la estructura</b> | <b>Nivel</b> | <b>Selección múltiple</b>  | <b>Alta</b>                         | <b>Baja</b>              |
|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------|--|-------------------------------------|--------------------------|
|                          | [OID eje]                   | [nombre eje]                    | [role]       | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                          |                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                          |                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                          |                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                          |                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                          |                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

|   |  |
|---|--|
| <b>Motivos del cambio / observaciones</b> |  |
|---|--|

|                    |       |       |
|--------------------|-------|-------|
| <b>Solicitante</b> | Dpto: |       |
|                    | Fecha | Firma |
|                    |       |       |

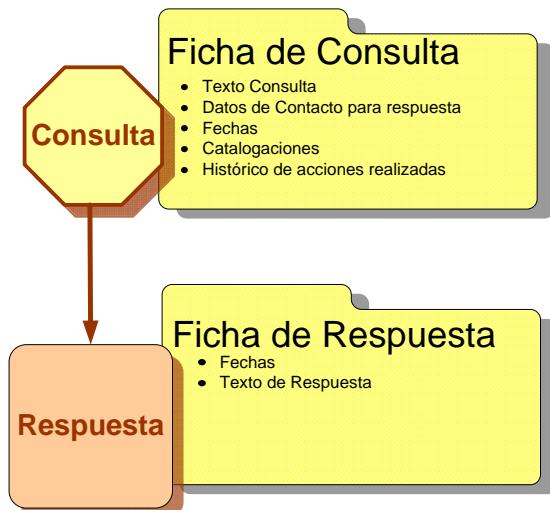
## 9 Gestión de Buzones

Los objetivos del Gestor de Buzones son:

- Poner a disposición de las personas que gestionan la red de portales de Euskadi.net una **herramienta común** para el adecuado tratamiento de las consultas recibidas en cada uno de los portales o aplicaciones.
- Poner a disposición de los ciudadanos/as, un canal de contacto a través de una mensajería web que permite el envío de consultas, indicando en las mismas la forma en la que se desea ser recibir la respuesta.
- Segmentar el tratamiento de las consultas en base a una **Red de Buzones**, normalmente paralela a la red de portales en cuanto a que cada portal tendrá su correspondiente buzón gestionado por una estructura organizativa también paralela a la que gestiona los portales.
- Obtener **Indicadores de Gestión** en base a una catalogación previa de las consultas y a la actividad de las personas encargadas de responder las consultas

## 9.1 Modelo de Buzón

En un buzón se gestionan consultas y sus respuestas, con el siguiente modelo:



Toda consulta tendrá asociada una ficha que almacenará:

- Texto de la consulta
- Datos de contacto que el ciudadano/a ha suministrado como vía de recepción de la respuesta
- Catalogación de la consulta
- Fechas y un Histórico de Acciones realizadas con la consulta: asignaciones a agentes y finalmente la respuesta.

En el caso de que la consulta sea respondida, se almacenará una ficha con fechas y el texto de respuesta.

Con la información almacenada en las fichas se obtendrán los informes de gestión de los buzones.

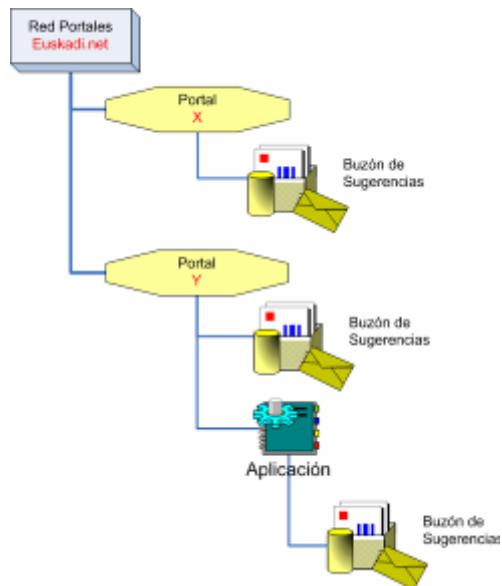
En relación al modelo anterior se pueden hacer las siguientes puntuaciones:

- Los contactos pueden ser **anónimos**: el ciudadano/a **no** está obligado a suministrar datos que permitan a la Administración ponerse en contacto con él.
- Los datos de las consultas se tratarán informáticamente o se archivarán de forma manual estructurada, con el consentimiento del ciudadano, quien tiene derecho a decidir quién puede tener sus datos, para qué los utiliza, solicitar que los mismos sean exactos y verificar que se utilizan para el fin que fueron recogidos

## 9.2 Modelo Organizativo Interno

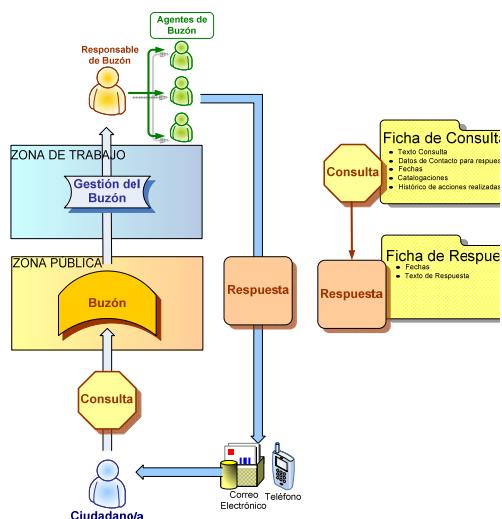
Internamente el Gestor de Buzones al igual que el Gestor de Portales, se organiza en forma de **red de buzones de consultas**.

Cada “instancia” de buzón tiene asignados los **agentes** que responden a las consultas que llegan al mismo y los **responsables de buzón** que reparten y supervisan el trabajo de los agentes (ver roles)



### Criterios de creación de Buzones

- Como regla general, se creará un buzón por cada portal de la red de portales de Euskadi.net
- En ocasiones especiales se crearán buzones específicos para aplicaciones o páginas singulares.  
La decisión acerca de la creación de un buzón asociado a una aplicación o página será tomada por el servicio de Gestión de Webs.



Como se puede ver en la figura adjunta el ciudadano/a utiliza la parte del Buzón disponible en una **Zona Pública** de Internet para enviar una consulta a un Buzón asociado a un portal, contenido o aplicación.

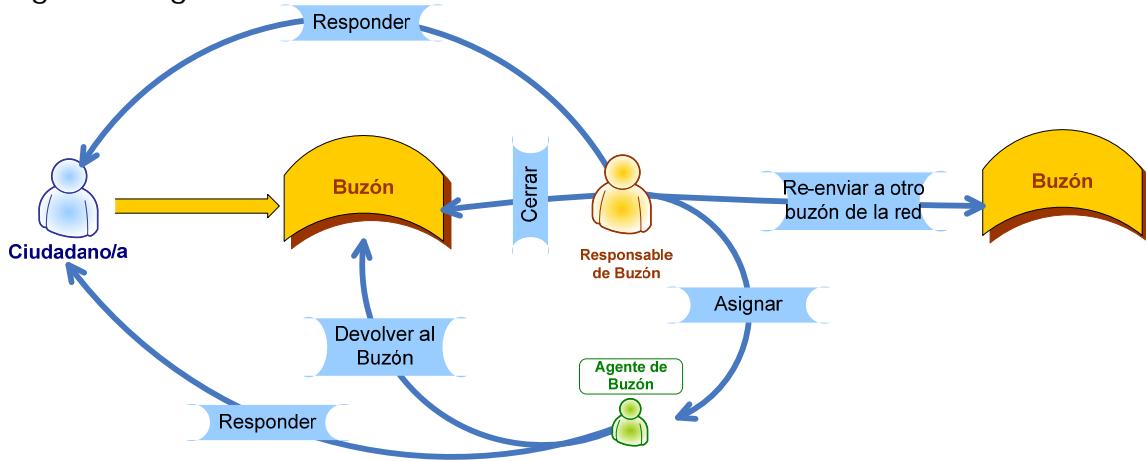
El responsable utilizando el Gestor del Buzón accesible en su **Zona de Trabajo** de Intranet / extranet, revisa la consulta recibida, la cataloga y asigna a un agente.

En caso de que la consulta requiera una respuesta por parte de la Administración, el agente utilizará la información de contacto suministrada por el ciudadano/a (correo electrónico o teléfono) para hacerle llegar la



información oportuna.

El **ciclo de vida de una consulta** en la red de buzones se puede observar en la siguiente figura:



El ciclo de vida de una consulta se inicia con el envío por parte de un ciudadano/a a un buzón de la red euskadi.net

El responsable del buzón recibe las consultas y puede decidir entre:

- Responderla él mismo
- Asignarla a un agente de buzón para que le de el tratamiento oportuno que puede ser:
  - Responderla
  - Devolverla al buzón si considera que no puede dar respuesta a la consulta
- Reenviarla a otro buzón de la red en caso de que considere que las personas encargadas del mismo están en disposición de dar una mejor respuesta a la consulta.
- Cerrarla

## Informes de Gestión

La herramienta de buzones almacena información que permite a los responsables de cada buzón y a los responsables de toda la red de buzones:

- Trazar la vida de cada sugerencia: cuando se ha recibido, a qué persona se ha asignado, cuándo se ha respondido, etc
- Obtener informes estadísticos de gestión con información agregada sobre tiempos de respuesta, utilización de los buzones, etc

## 9.3 Roles

En la siguiente tabla se enumeran los roles relacionados con la Gestión del Buzón, la organización a la que pertenecen las personas de dicho rol y las funciones que desempeñan:

| Rol                                      | Organización | Funciones   |
|--|--------------|---|
| Responsable Informático                  | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita la creación de buzones</li> <li>• Solicita la incorporación de usuarios en los buzones</li> </ul>   |
| Agente de Buzón                          | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar el tratamiento adecuado a las consultas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Responder al ciudadano.</li> <li>◦ Devolver la consulta al buzón en caso de no poder dar respuesta.</li> <li>◦ Cerrar la consulta</li> </ul> </li> <li>• Cataloga consultas</li> </ul> |
| Responsable de Buzón                     | Departamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigna consultas a los agentes</li> <li>• Responde consultas.</li> <li>• Cierra consultas</li> <li>• Re-envía consultas a otros buzones de la red</li> <li>• Supervisa las respuestas de los agentes</li> <li>• Cataloga</li> <li>• Obtiene informes de gestión del buzón</li> </ul>   |
| Responsable de Euskadi.net               | Servicio Web | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprueba la creación de nuevos buzones</li> <li>• Apoyo a los Departamentos en la gestión de los buzones.</li> <li>• Obtiene informes de gestión agregados del funcionamiento de todos los buzones de la red euskadi.net</li> </ul>   |
| Responsable Técnico                      | EJIE         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea nuevos buzones en el sistema de seguridad</li> <li>• Asegura el correcto funcionamiento de Gestor de Buzones, resolviendo en su caso los problemas técnicos.</li> </ul>   |
| CAU<br>(Centro de Asistencia al Usuario) | CAU          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de primer nivel a las incidencias técnicas por mal funcionamiento o no disponibilidad de la herramienta de Gestión de Buzones.</li> </ul>   |

## 9.4 Procesos

En el presente apartado se detallan los procesos relativos a la Gestión de Buzones:

| Proceso                                     | Propósito  |
|---|--|
| Gestión de un Buzón                         | Procedimientos de trabajo para las personas que trabajan con el Gestor de Buzones:<br>→ Recepción y catalogación de consultas<br>→ Asignación de consultas por parte de un responsable a un agente o a otro buzón de la red<br>→ Tratamiento de consultas (respuesta) por parte de un agente<br>→ Obtención de Informes de Gestión |
| Alta / Baja de Usuarios                     | Alta / Baja de un usuario en el sistema de Gestión de Buzones como responsable o agente.   |
| Creación de buzones                         | Creación de un nuevo buzón asociado a un portal de la red de Euskadi.net o a una aplicación.   |
| Envío de Incidencias y propuestas de mejora | Procedimiento por el cual se comunican incidencias (funcionamientos erróneos) o se solicitan mejoras en la herramienta.  |

## 9.4.1 Gestión de Buzón

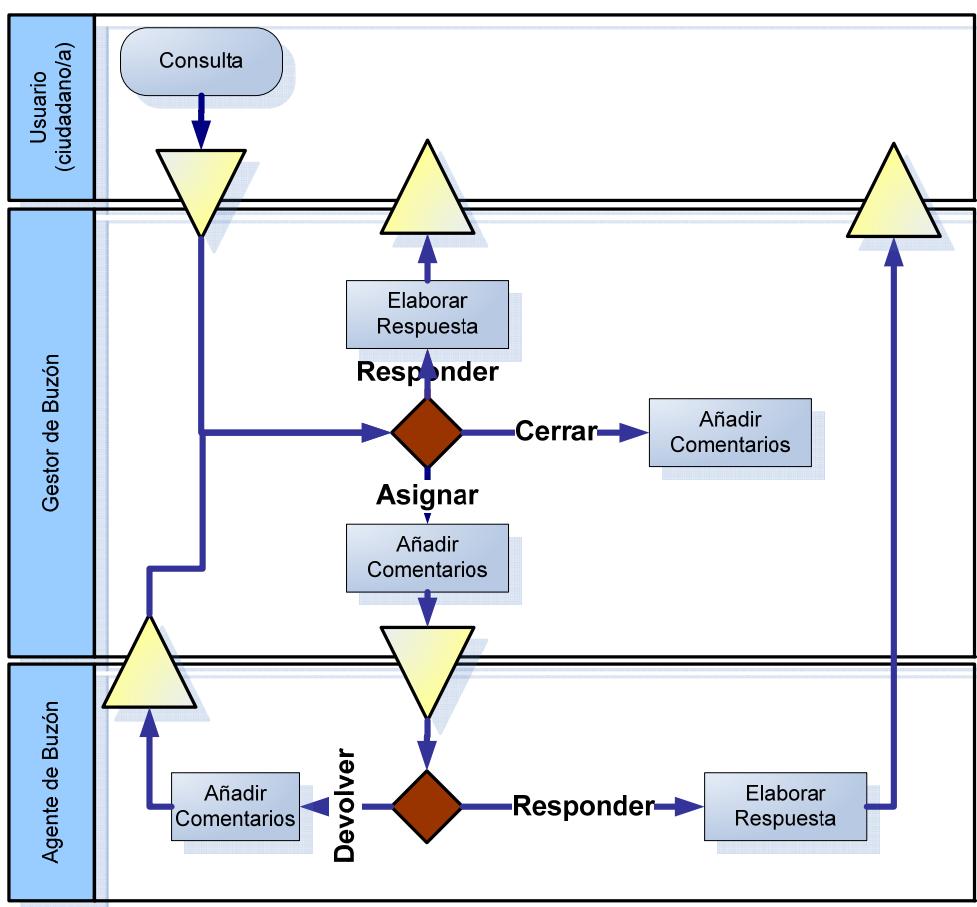
### 9.4.1.1 Requisitos

El usuario debe estar dado de alta en el Gestor de Buzones.

### 9.4.1.2 Procedimiento

La gestión de un buzón es un conjunto de acciones que realizan el agente y responsable del buzón de forma autónoma con la herramienta de Gestión de Buzones.

### 9.4.1.3 Representación Gráfica



## 9.4.2 Alta / Baja de Usuario

### 9.4.2.1 Requisitos

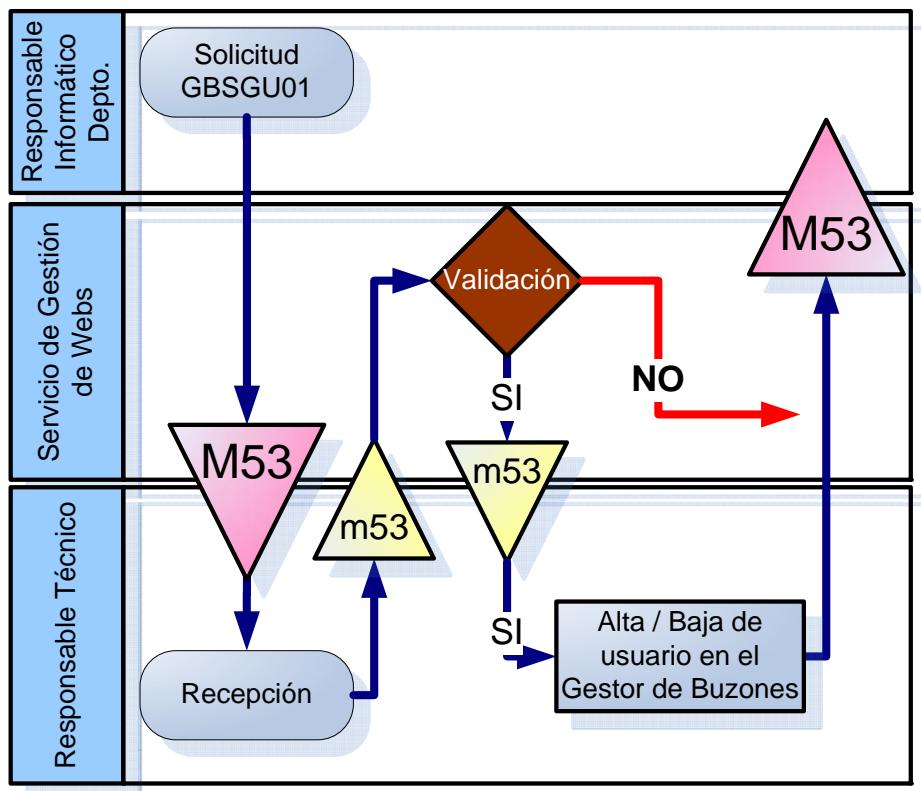
El usuario previamente debe existir en el directorio de usuarios de XLNets, si no es así, el Responsable Informático del Departamento debe tramitar el alta utilizando los procedimientos habilitados por EJIE.

### 9.4.2.2 Procedimiento

El alta/baja de usuario es solicitada por el Responsable Informático del Departamento utilizando el formulario GBSGU01.

Esta solicitud es enviada al Responsable Técnico el cual solicita la validación del Servicio de Gestión de Webs antes de realizar el trabajo.

### 9.4.2.3 Representación Gráfica



## 9.4.3 Creación / Modificación / Borrado de un Buzón

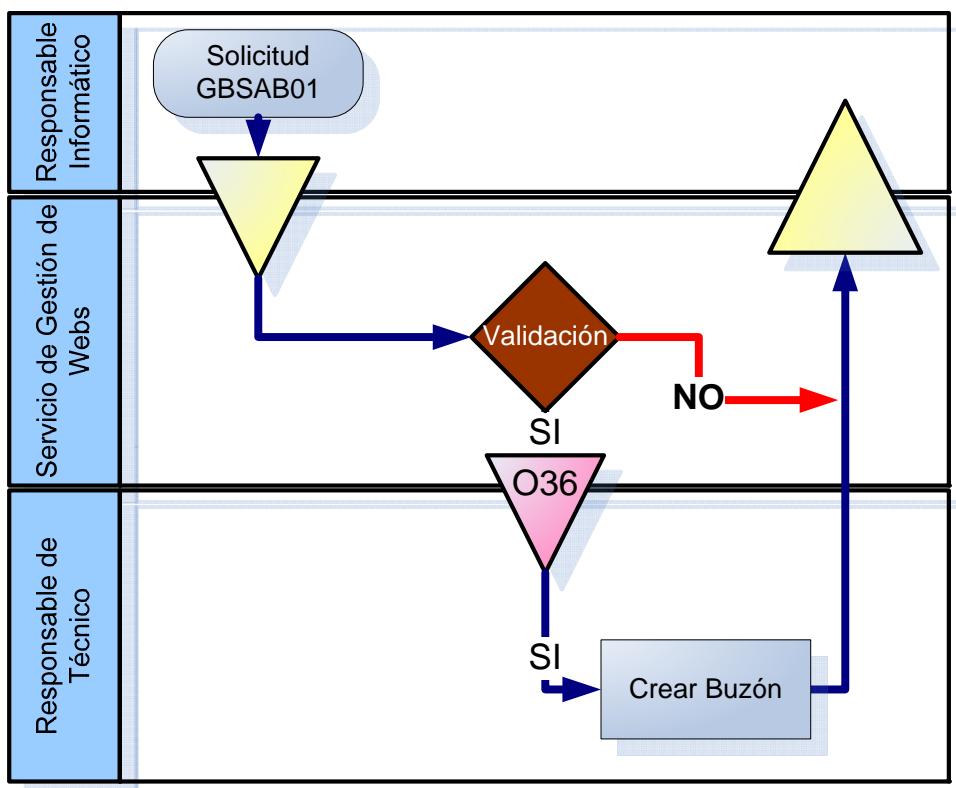
### 9.4.3.1 Requisitos

Para la creación de un nuevo Buzón deben observarse los **criterios** establecidos en el apartado 9.2 “Modelo Organizativo Interno”.

### 9.4.3.2 Procedimiento

La creación de un nuevo Buzón es iniciativa de un Departamento que ha de enviar la solicitud (formulario normalizado GBSAB01) al Servicio de Gestión de Webs quien tras validar la petición se encargará de coordinar la creación del buzón con el Responsable Técnico.

### 9.4.3.3 Representación Gráfica



## 9.4.4 Comunicación de Incidencias / Solicitud de Mejoras

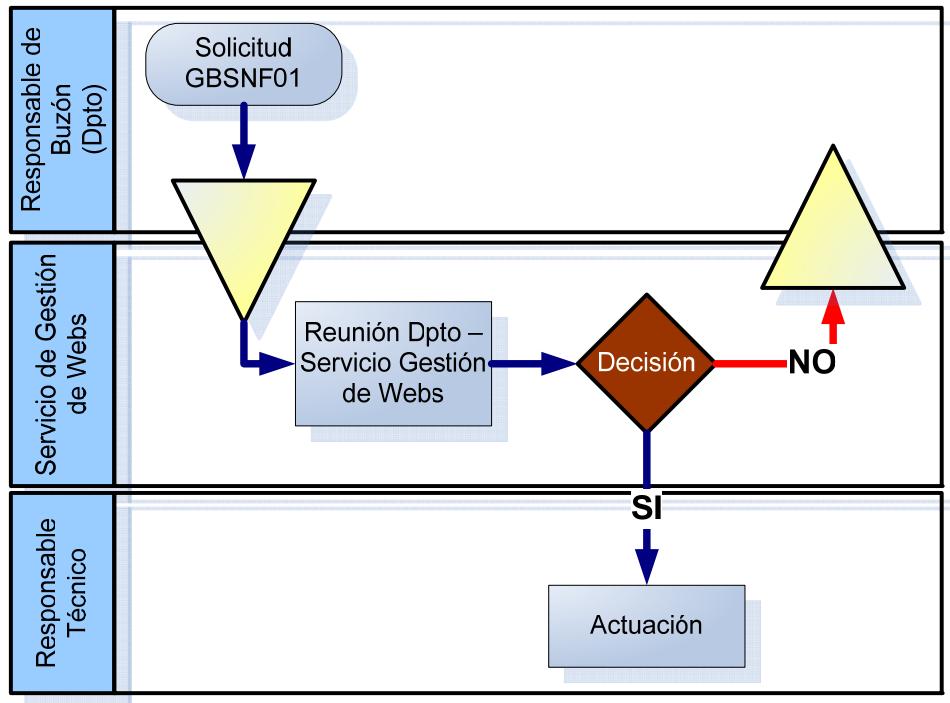
### 9.4.4.1 Procedimiento

La comunicación de incidencias / solicitud de mejoras es iniciativa de los Responsables de Buzón que utilizarán el formulario GBSNF01 para comunicar al Servicio de Gestión de Webs la solicitud.

El tratamiento a dar a incidencias / mejoras será:

|   |  |
|---|--|
| <b>I</b> ncidencias<br><i>Errores, funcionamientos anómalos de la herramienta</i> | <p>La incidencia se analizará y se valorará la complejidad técnica de la solución.</p> <p>En función de esta valoración y de la priorización en función de la carga de trabajo, se dará un plazo de resolución.</p>  |
| <b>M</b> ejoras<br><i>Nuevas funcionalidades, mejoras, etc</i>                    | <p>Las mejoras o nuevas funcionalidades se enmarcarán dentro del mantenimiento de las herramientas de la infraestructura y la evolución de las mismas.</p> <p>Esta evolución se basa en versiones de las aplicaciones que se planificarán y revisarán trimestralmente.</p> |

#### 9.4.4.2 Representación Gráfica



## 9.4.5 Formularios Normalizados

- GBSGU01: *Solicitud de Alta / Baja de Usuario en un Buzón*
- GBSAB01: Solicitud de Alta de Buzón
- GBSNF01: Petición de nuevas funcionalidades / mejoras en la Gestión de buzón

## 10 Servicios Comunes

Además de las herramientas básicas de soporte al Modelo de Presencia en Internet, existen otras herramientas auxiliares:

### 10.1 Estadísticas de Acceso

Las estadísticas de acceso permiten a los responsables de portales o contenidos obtener información acerca de las visitas a sus páginas de portal o contenidos.

Las estadísticas se obtienen en base al procesamiento diario de la información de los logs de acceso a los webs por lo que el acceso a la consulta de estadísticas es a **nivel de web** de euskadi.net.

La solicitud de acceso a las estadísticas de un web se hace utilizando el formulario "SCSUE01".

### 10.2 Listas de Distribución

La herramienta de Listas de Distribución (*ListServ*) se permite a los ciudadanos suscribirse a listas con distintos fines:

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Suscripción para <b>recibir</b> información vía correo electrónico.</li> </ul>  | <b>Lista de Distribución</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Suscripción para <b>enviar</b> información vía correo electrónico al resto de usuarios de la lista y <b>recibir</b> los correos electrónicos que las demás personas envían a la lista.</li> </ul> <p>Los Foros de Discusión tienen dos características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pueden ser <b>supervisados</b>: uno o varios moderadores revisan todos los correos enviados a la lista antes de que estos sean distribuidos al resto de usuarios de la lista.</li> <li>▪ Se puede especificar que en lugar de enviar individualmente todos los correos recibidos en la lista a cada uno de los usuarios, se haga una <b>agrupación</b> semanal, mensual o anual, de manera que los usuarios recibirán un <b>único correo</b> que contiene todos los correos recibidos en la lista durante el periodo de agrupación.</li> </ul> | <b>Foro de Discusión</b>     |

Criterios de utilización:

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Listas Distribución</b> de | Comunicación de información periódica por parte de la Administración a los usuarios suscritos a la lista<br>Ejemplo: boletines, ofertas, ayudas, etc |
| <b>Foros discusión</b> de     | Creación de lugares de intercambio de información, opiniones, etc.   |

En función de la forma de suscripción de un usuario a una lista, estas pueden ser de **dos** tipos:

- |   |                        |
|---|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ El usuario solicita su suscripción a la lista y un administrador valida la petición.</li> </ul>              | <b>Listas Privadas</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cualquier usuario puede suscribirse a la lista sin necesidad de ser admitido por un administrador</li> </ul> | <b>Listas Públicas</b> |

La solicitud de creación de una **Lista de Distribución** se hace utilizando el formulario "SCSLD01".

La solicitud de creación de una **Foro de Discusión** se hace utilizando el formulario "SCSFD01".

## 10.3 Blogs

Un blog, también conocido como cuaderno bitácora (listado de sucesos), es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente. Habitualmente, en cada artículo, los lectores pueden escribir sus comentarios y establecer un diálogo. El uso o temática de cada blog es particular, los hay de tipo personal, periodístico, empresarial o corporativo, tecnológico, educativo, etc.

La petición de Blog se realizará por parte del Departamento vía o36 a Implantación de EJIE. Tras la validación por parte del Servicio Web se procederá a puesta en marcha del Blog.

Hacemos notar que sólo habrá dos entornos (desarrollo para pruebas y formación y producción para la puesta en marcha definitiva).

Por otra parte existen dos tipos de permisos para blogs, de editor o autor, cuyas características se detallan a continuación:

El editor puede gestionar:

- Temas / Categorías
- Enlaces / Links
- Datos de cualquier post

El autor puede:

- Crear posts
- Gestionar los posts creados por él
- Moderar los post creados por él
- Recibir los comentarios hechos en su post vía e-mail

La solicitud de Alta del Blog se hace utilizando el formulario "SCSAB01".

## 10.4 Solicitud de Actividad Formativa

La solicitud de Actividad Formativa se hace utilizando el formulario "SAF01".

# ANEXO I: Proceso para dar de alta portales y aplicaciones integradas en euskadi.net

Uno de los objetivos del Modelo de Presencia en Internet es facilitar al máximo al ciudadano/a la navegación por la red de portales disponiendo el acceso a los contenidos en la forma en que éste espera encontrarlos (segmentación por públicos) o bien permitiéndole hacer búsquedas especializadas o guiadas con las que encontrar más fácilmente la información.

En este sentido, es de vital importancia que los contenidos y aplicaciones que se publican en Euskadi.net respeten unas reglas básicas que de cara a su integración de la infraestructura. Entre los puntos a incidir están:

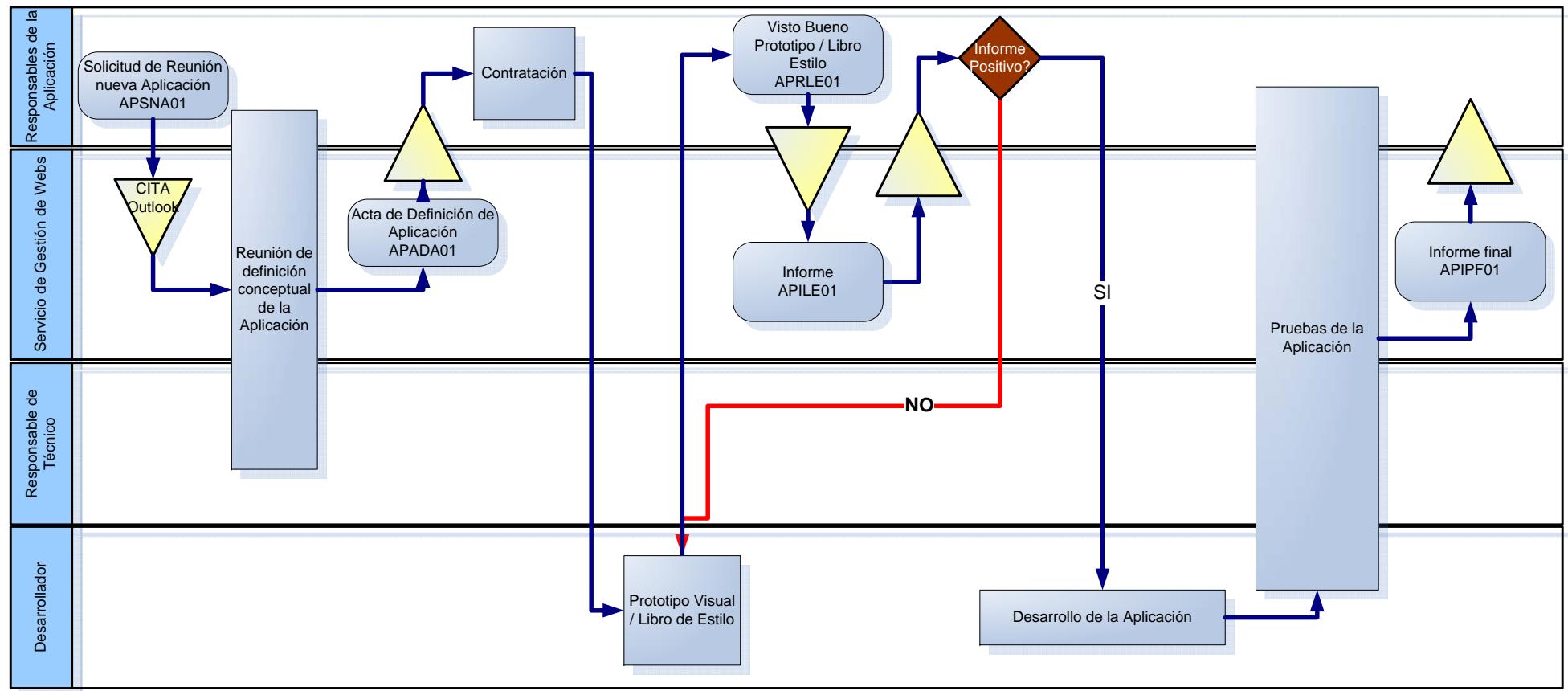
- Tipificar los contenidos en un tipo conceptual.
- Utilizar ejes de catalogación cuando sea necesario de forma que se puedan realizar búsquedas en ejes.
- Analizar la conveniencia de la utilización del Gestor de Contenidos para almacenar la información.
- Analizar si la información puede ser generada de forma estática (ficheros HTML) de forma que los buscadores en texto completo (Autonomy, google, etc) puedan indexar el contenido.
- Independizar la información del portal en el que va a ser mostrada.
- Integración con el buscador avanzado de Euskadi.net
- Etc.

El objetivo principal es evitar la aparición de **nichos de información**, que gestionan y muestran de forma autónoma información que es difícilmente utilizable por el resto de la infraestructura.

Otro objetivo a conseguir es el respeto por parte de portales y aplicaciones de las normas de estilo, usabilidad y accesibilidad establecidas en el **Libro de Estilo de Euskadi.net**.

Para ello, el Servicio de Gestión de Webs, desde su visión global de la red de portales y el conocimiento general de la información que gestiona el Gobierno Vasco, se asegurará de la correcta integración en el modelo de los portales y aplicaciones.

El proceso general de alta de un portal / aplicación se muestra en la siguiente figura:



Como norma general, los responsables del nuevo portal/aplicación, solicitarán una reunión al Servicio de Gestión de Webs **antes de comenzar el desarrollo** de la aplicación cuando aún se está en fase de definición conceptual de la misma.

En esta reunión, se revisarán los objetivos y se analizará la integración dentro del Modelo de Presencia de la aplicación o portal.

Fruto de esta reunión inicial, el Servicio de Gestión de Webs redactará un Acta de Definición de la Aplicación.

A partir de este momento, se empieza el desarrollo de la aplicación/portal y como primera tarea se elaborará un prototipo visual, bien en HTML estático, bien en forma de gráficos o bien como un libro de estilo completo.

Este prototipo visual será revisado por el Servicio de Gestión de Webs que emitirá un informe vinculante.

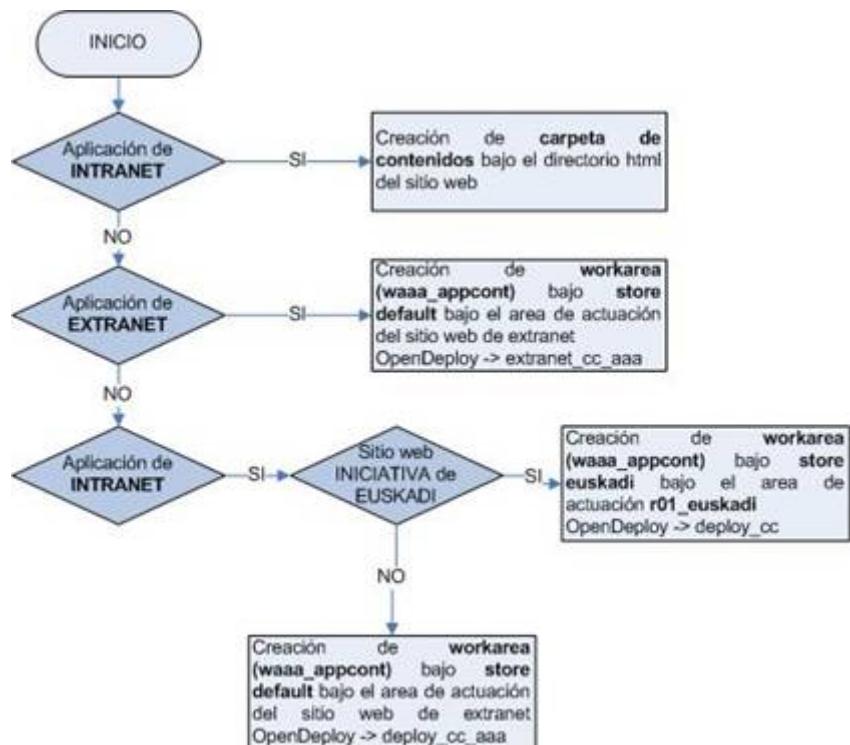
Con el prototipo visual aprobado continúa el desarrollo de la aplicación o portal y finalmente como paso previo a su publicación, se realizarán las pruebas correspondientes en las que el Servicio de Gestión de Webs verificará que los acuerdos tomados en la reunión inicial se han llevado a cabo y que se ha respetado el Libro de Estilo.

## Pasos para la integración de una aplicación en euskadi.net

| PASOS   | TAREAS   |  |
|---|--|--|
| Realizar O36, dirigida a Implantación, pidiendo adaptar una aplicación en lote3                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la O36 se incluye formulario <a href="#">APADA01</a>. en este formulario se necesitan los datos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Código de aplicación</li> <li>◦ Servidor de aplicación</li> <li>◦ Alias de aplicación</li> <li>◦ Usuarios de acceso al Open Deploy</li> </ul> </li> <li>• Adjuntar formulario de alta de usuarios a las áreas de trabajo <a href="#">GCSGU01</a>. Introduciendo los datos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Código usuario y nombre</li> <li>◦ Área de actuación. Si es iniciativa euskadi es <b>r01_euskadi</b> en caso contrario el sitio web</li> <li>◦ Área de trabajo. Se pone wxxx_appcont donde xxx es el código de la aplicación</li> <li>◦ Usuarios de acceso al Open Deploy</li> </ul> </li> </ul> | Responsable informático del departamento |
| Implantación pedirá a Soporte y al Sasu realizar diferentes tareas, pasándole los documentos anteriores | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear las workareas correspondientes</li> <li>• Crear los usuarios y permisos correspondientes</li> <li>• Se creará una entrada en los ficheros de configuración aplicaciones.map y web.xml con el código de aplicación</li> </ul>  | Implantacion, soporte y Sasu             |
| El portal necesita una página especial para visualizar la aplicación                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor web creará una página con un área visual contenedora de aplicación, en el gestor de portales</li> </ul>   | Gestor Web                               |
| Adecuar las aplicaciones a las necesidades del lote3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No debe tener los tags <b>head</b>, ni <b>body</b>. La aplicación ha de estar contenido en un <b>div</b></li> <li>• Para referenciar los contenidos estáticos se realiza mediante el alias <b>appcont</b> . Es decir se pone delante de los contenidos estáticos <b>appcont/[carpeta de contenido]/[Contenido estático]</b></li> <li>• Se deberán introducir los contenidos de la aplicación en la workarea creada, siguiendo los pasos del fichero: <a href="#">intr_cont_aplic.doc</a></li> <li>• Una vez realizados los pasos anteriores, se debe de desplegar siguiendo los pasos del fichero: <a href="#">desplegar_cont.doc</a></li> </ul>  | Responsable de la aplicación             |

### Necesidades de las aplicaciones integradas en un portal:

- No debe tener los tags <head>, ni <body>. El html de la aplicación ha de estar contenido en un <div>
- Para referenciar a esos contenidos estáticos se realiza mediante un alias configurado en todos los portales:
  - **appCont**/carpetaContenidos/elContenidoEstatico
- El portal debe tener una página con un área visual contenedora de aplicaciones
- Los contenidos estáticos de la aplicación deben incluirse en un área de actuación común.
  - Extranet :
    - Store → default,
    - área de actuación → Sitio web de extranet
  - Internet (no perteneciente a iniciativa Euskadi)
    - Store → default
    - Área de actuación → Sitio web de Internet
  - Internet (iniciativa Euskadi)
    - Store → euskadi
    - Área de actuación → r01\_euskadi



Introducción de los contenidos de la aplicación:

- Se accederá a Interwoven con los valores de los parámetros **ContentCenter** y **Role** a **Standard** y **Editor** respectivamente.
- Una vez el usuario se haya validado se le mostrará una pantalla en la que aparecerá la workarea **waaa\_appcont** a la cual accederá seleccionando el botón **Browse**.
- Una vez dentro deberá crear el directorio con el nombre correspondiente al **alias web** de la aplicación utilizando para ello la opción **New Folder**. Esta misma opción será la utilizada para la creación de la estructura de directorios
- Cuando se desee añadir ficheros dentro de esta estructura, se utilizará la opción **Import Files**.
- El siguiente paso es pasar los ficheros a la zona del Staging, mediante la opción **Submit**.
- Una vez submitido se pasa a la catalogación, utilizando **Tagging**, dejando los parámetros en blanco
- En la siguiente pantalla se da a **Submit Workflow**, sin modificar ningún campo
- Por último y para terminar **Done**

Desplegar los contenidos de las aplicaciones:

- Se utiliza el OpenDeploy y accediendo a él mediante su consola.
- La direcciones de la consola:
  - Desarrollo:  
<http://contenidos.servicios.jakinaplus.ejiedes.net/iw/opendeploy>
  - Producción:  
<http://contenidos.servicios.jakinaplus.ejgvdns/iw/opendeploy>
- El usuario es el mismo que el usado en Interwoven. Se accederá mediante (Login as: user).
- La selección de la pantalla:
  - **OpenDeploy -> Deployments -> Start Deployment**
  - **Select Host,: ejsun28ges** de desarrollo y **ejsun27ges** de producción,
  - **Deployment:**
    - **deploy\_cc** (aplicaciones de iniciativa de euskadi → internet)
    - **deploy\_cc\_aaa** (aaa es el nombre del sitio web → internet)
    - **extranet\_cc\_aaa** (aaa es el nombre del sitio web → aplicaciones de extranet)
  - **Instance Name:** Nombre de la workarea (**aaa\_appcont**)
  - **Parameters:** **cc=**<nombre del alias>. Donde el nombre del alias es el correspondiente alias web, bajo el que se han importado todos los contenidos estáticos.
  - **Start Deployment.**

## Pasos para la creación de un Portal:

| PASOS   | TAREAS   |  |
|---|--|--|
| Hacer una petición a la OMA para que pidan a patrimonio el dominio                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adjuntar formulario de creación del dominio <a href="#">GDSRD01</a>.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre del dominio</li> </ul> </li> </ul>   | Responsable informático del departamento   |
| Realizar O36, dirigida a Implantación, pidiendo la creación de un portal                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la O36 se incluye formulario <a href="#">GPSAP01</a>. en este formulario se necesitan los datos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre del portal</li> <li>○ Nombre del subdominio</li> </ul> </li> <li>• Adjuntar formulario de alta de usuarios a las áreas de trabajo <a href="#">GPSGU01</a>. Introduciendo los datos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Código usuario y nombre</li> </ul> </li> <li>• Adjuntar formulario de creación del dominio GDSRD01 rellenado en el punto anterior, con el informe de la OMA, le servirá a implantación para mandar configurar las ip a los dominios</li> </ul>   | Responsable informático del departamento   |
| Implantación pedirá a Soporte y al Sasu realizar diferentes tareas, pasándole los documentos anteriores | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir entrada DNS (comunicaciones)</li> <li>• Crear los usuarios y permisos correspondientes</li> <li>• Crear la estructura de directorios /aplic/xxx/html, /stage/xxx/html, /datos/xxx/file</li> <li>• Cambiar en r01g.properties.xml añadiendo dentro del tag &lt;portalserver&gt; &lt;xxx&gt;/&lt;/xxx&gt; donde xxx es el código de portal nuevo</li> <li>• Añadir entrada en el fichero vhost.euskadi.map (código - dns) (ejibm31-ejibm32-ejibm33)</li> <li>• Añadir entrada en el fichero virtuales.euskadi (ejibm31-ejibm32-ejibm33)</li> <li>• Pedir al CAC la introducción de los datos del portal nuevo en Base de Datos R01G01T00</li> <li>• Si el dns tiene 4 palabras, hay que meterlo en un fichero común a EJIE, PROXPAC. Lo mete Josu o Marina</li> </ul> | Implantación   |
| La gestión de portales necesita de plantillas para poder crear las páginas                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El gestor web subirá las plantillas necesarias en el portal, según hayan acordado entre el responsable informático y el gestor web</li> </ul>   | Gestor Web   |
| Creación de las páginas   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizando el Gestor de Portales, se van creando las páginas, y parametrizándolas</li> </ul>  | Según lo acordado entre el Gestor Web y el responsable Informático (cuálquiera de los dos) |

Los responsables del nuevo portal/aplicación, solicitarán una reunión al Servicio de Gestión de Webs **antes de comenzar el desarrollo** de la aplicación utilizando el formulario “APAAGP01”.

El Servicio Web redactará el Acta de Definición de la Aplicación utilizando el formulario “APADA01”.

La solicitud de revisión del cumplimiento del Libro del Estilo por la aplicación, se redactará utilizando el formulario “APRLE01”.

El Servicio Web redactará el informe sobre la adecuación de la aplicación al Libro de Estilo utilizando el formulario “APILE01”.

El Servicio Web redactará el informe final sobre la adecuación de la aplicación al Libro de Estilo utilizando el formulario “APILFO1”.

## ANEXO II: Formularios normalizados

A continuación se exponen las plantillas citadas a lo largo del manual:

### GESTIÓN DEL DOMINIO

- GDSRD01:** Solicitud de Registro de Dominio o Renovación de uno Existente  
**GDSGR01:** Gestión de Redirecciones de dominios de Internet a subdominios de Euskadi.net

### GESTOR PORTALES

- GPSPP01:** Solicitud de publicación del Portal en la red de euskadi.net  
**GPSGU01:** Solicitud de Alta / Baja de Usuario en un portal  
**GPSAP01:** Alta de Área de Trabajo para un Portal de la Red Euskadi.net  
**GPSAW01:** Solicitud de Alias Web  
**GPSPT01:** Solicitud de Creación / Modificación de Plantilla de Página de Portal  
**GPSAV01:** Solicitud de alta o modificación de un Área Visual  
**GPSNF01:** Petición de nuevas funcionalidades / mejoras para un Portal

### GESTOR DE CONTENIDOS

- GCSGU01:** Solicitud de Alta/Baja de usuarios en un área de trabajo  
**GCSWA01:** Creación/ eliminación de área de trabajo  
**GCSAA01:** Creación, modificación o borrado de un Área de Actuación  
**GCSTC01:** Solicitud de alta/modificación de un tipo de contenido o creación de uno nuevo  
**GCSNF01:** Petición de nuevas funcionalidades / mejoras y comunicación de incidencias.  
**GCSPP01:** Solicitud de Alta/Modificación de una Plantilla en el Gestor de Contenidos

### GESTIÓN DE ETIQUETAS

- GESGU01:** Solicitud de Alta / Baja de Usuario en el Gestor de Ejes de Catalogación  
**GESAB01:** Alta de Bolsa de Etiquetas de Catalogación de ejes particulares  
**GESNF01:** Petición de nuevas funcionalidades / mejoras y comunicación de incidencias  
**GESCC01:** Modificación de la configuración de catalogación en workareas de contenidos, de portales, áreas de actuación y/o tipos de contenido.

### BUZÓN

- GBSGU01:** Alta/baja usuario a un buzón

**GBSAB01:** Creación/modificación/borrado de un buzón

**GBSNF01:** Petición de nuevas funcionalidades / mejoras en la Gestión de buzón

## ESTADÍSTICAS DE ACCESO

**SCSUE01:** Solicitud de Alta / Baja de Usuario para acceder a las estadísticas

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

**SCSLD01:** Solicitud de Lista de Distribución

**SCSFD01:** Solicitud de foro de discusión

**SCSAB01:** Solicitud de alta de blog

## FORMACIÓN

**SAFO1:** Solicitud actividad formativa

## APLICACIONES

**APAAGPGC01:** Adaptación de aplicaciones al Gestor de Portales y al Gestor de Contenidos

**APADA01:** Acta de Definición de Aplicación

**APRLE01:** Solicitud de Revisión del Libro Estilo

**APILE01:** Informe sobre adecuación al Libro de Estilo

**APILF01:** Informe Final Libro de Estilo

**APSNA01:** Desarrollo y alta de Aplicaciones en euskadi.net

A continuación se presentan los formularios.

|   |  |
|---|--|
| <b>GDSRD01</b>                          | Solicitud de registro de dominio, baja o renovación del actual |
| <b>Entidad:</b>                         |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |
|   | <b>Responsable:</b>  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |

|   |  |
|---|--|
| Datos del dominio                       |  |
| <b>Identificación del dominio:</b>      | <i>[Dato dominio]</i>  |
| <b>Portal de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Portal de la red euskadi.net al que se redirecciona el domino]</i> |

| Tipo de solicitud                   |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Solicitud</b>                    | <b>Especifique motivo</b>  |
| <input type="checkbox"/> Alta       | <input type="checkbox"/> Organismo<br><input type="checkbox"/> Marca registrada<br><input type="checkbox"/> Identificación intuitiva para el ciudadano / Publicidad<br><input type="checkbox"/> Evitar usos inapropiados<br><input type="checkbox"/> Otros (Detallar en el punto de "Memoria justificativa") |
| <input type="checkbox"/> Baja       | <i>[Si procede, especifique los motivos de la baja]</i>  |
| <input type="checkbox"/> Renovación | <i>[Si procede, especifique los motivos de la renovación]</i>  |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Memoria justificativa</b>        |
| <i>[Escribir una breve memoria]</i> |

|   |   |
|---|---|
| <b>GDSGR01</b>                          | Gestión de redirecciones de dominios de Internet a subdominios de euskadi.net |
| <b>Entidad:</b>                         |   |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b><br><b>Responsable:</b>                                   |
| <b>Fecha:</b>                           |   |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |

| Datos del dominio |                     |                        |                          |                          |
|-------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cód. Portal       | Dominio en internet | Subdominio euskadi.net | Alta                     | Baja                     |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |                     |                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Memoria justificativa</b>        |
| <i>[Escribir una breve memoria]</i> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GPSPP01</b>                          | Solicitud de publicación del Portal en la red de euskadi.net |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha de solicitud:</b>              |  |  |
| <b>Fecha de publicación:</b>            |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

| Características del Portal   |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| <b>Uso de los Ejes de Catalogación:</b>                                      | <input checked="" type="checkbox"/> Si                     | <input type="checkbox"/> No |
| <b>Libro de Estilo propio:</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> Si                     | <input type="checkbox"/> No |
| <b>Nuevos tipos de contenido<br/>(Gestor de Contenidos):</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Si (nombrar):<br>• ... | <input type="checkbox"/> No |
| <b>Número de páginas que contiene el Portal:<br/>(No incluir contenidos)</b> | <i>[Introducir dato aproximado]</i>                        |                             |
| <b>Porcentaje de contenidos propios del Portal:</b>                          | <i>[Introducir % aproximado]</i>                           |                             |

|  |  |
|--|--|
| (Elaborados exclusivamente para el Portal) |  |
| <b>Datos de interés:</b>                   | <i>[A llenar en caso de que existan otros datos de interés a mencionar.]</i> |

NOTA:

La presente solicitud ha de ir acompañada con la siguiente documentación:

- Análisis Funcional (**ANA\_FUN**).
- Análisis Técnico (**ANA\_TEC**).
- Adjuntar los ejes de catalogación en el caso de uno propio, distinto al del de euskadi.net.
- Y en el caso de que el Portal cuente con un Libro de Estilo propio, al margen del Libro de Estilo de euskadi.net, entregarlo también.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GPSGU01</b>                          | Solicitud de alta o baja de usuarios a un Portal |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                             |  |
|   | <b>Responsable:</b>                              |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

| Tipo de solicitud             |                 |                          |                          |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Solicitud</b>              | <b>Usuarios</b> | <b>Autor</b>             | <b>Resp.</b>             |
| <input type="checkbox"/> Alta |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Baja |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                               |                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| <b>GPSAP01</b>                | Alta del Portal en la red de euskadi.net |  |
| <b>Entidad:</b>               |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b> | <b>Departamento:</b>                     |  |
|                               | <b>Responsable:</b>                      |  |
| <b>Fecha:</b>                 |  |  |

|   |  |
|---|--|
| Datos del Portal                            |  |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i>   |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i>   |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>  |
| <b>Tipo de Portal:</b>                      | <input type="checkbox"/> Departamento/Organismo Autónomo<br><input type="checkbox"/> Área Temática<br><input type="checkbox"/> Público Objetivo<br><input type="checkbox"/> Otros (identificar): |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>Memoria justificativa</b>        |
| <i>[Escribir una breve memoria]</i> |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada con la siguiente documentación:

- El formulario de solicitud de alta de alta o baja de usuarios al Portal (**GPSGU01**).
- Solicitud de registro de dominio, baja o renovación del actual (**GDSRD01**).

|   |                        |
|---|------------------------|
| <b>GPSAW01</b>                          | Solicitud de Alias Web |
| <b>Entidad:</b>                         |                        |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |
|   | <b>Responsable:</b>    |
| <b>Fecha:</b>                           |                        |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |                        |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

| Datos de las páginas |        |                          |                          |
|----------------------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Alias                | Página | Alta                     | Baja                     |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Anotaciones                   |  |
| <i>[Escribir comentarios]</i> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GPSPT01</b>                          | Solicitud de creación o modificación de la plantilla de la página del Portal |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Descripción de la plantilla   |  |
| <i>[Escribir comentarios]</i> |  |

**NOTA:**

Ajuntar los siguientes elementos descriptivos:

- Imagen, boceto o descripción gráfica de la disposición de las Áreas Visuales de la página.

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>GPSAV01</b>                   | Solicitud de alta o modificación de un Área Visual |  |
| <b>Entidad:</b>                  |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>    | <b>Departamento:</b>                               |  |
|                                  | <b>Responsable:</b>                                |  |
| <b>Fecha:</b>                    |  |  |
| <b>Responsable del proyecto:</b> |  |  |

|                                     |   |                           |
|-------------------------------------|---|---------------------------|
| Datos del Área Visual               |   |                           |
| <b>Nombre del Área Visual:</b>      | <i>[Introducir dato]</i>                  |                           |
| <b>Descripción de la actuación:</b> | <b>Objetivos:</b>                         | <i>[Introducir datos]</i> |
|                                     | <b>Utilidad:</b>                          | <i>[Introducir datos]</i> |
|                                     | <b>Parámetros visuales y funcionales:</b> | <i>[Introducir datos]</i> |

|  |  |
|--|--|
| Propuesta del Área Visual                                      |  |
| <i>[Describir ejemplo o insertar imagen gráfica asociada.]</i> |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>GPSNF01</b>                          | Petición de nuevas funcionalidades y mejoras para un portal |  |
| <b>Entidad:</b>                         |   |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>  |  |
|   | <b>Responsable:</b>   |  |
| <b>Fecha:</b>                           |   |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |  |

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal          |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

|   |  |
|---|--|
| Descripción de las nuevas funcionalidades y/o mejoras |  |
| <i>[Describir]</i>                                    |  |

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Validación           |                          |
| <b>Aprobado por:</b> | <i>[introducir dato]</i> |
| <b>Fecha:</b>        | <i>[introducir dato]</i> |

|                      |  |
|----------------------|--|
| Acciones a realizar: |  |
| <b>Responsable</b>   | <input type="checkbox"/> <i>EJ/E</i><br><input type="checkbox"/> <i>Servicio WEB</i> |
| <b>Descripción:</b>  | <i>[introducir descripción de las acciones]</i>                                      |

|                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Recursos estimados |                          |
| <b>Personas:</b>   | <i>[introducir dato]</i> |
| <b>Horas:</b>      | <i>[introducir dato]</i> |

| Planificación         |                |                |
|-----------------------|----------------|----------------|
| <b>Prueba:</b>        | Fecha estimada | Fecha efectiva |
| <b>Aprobación SW:</b> |                |                |
| <b>Producción:</b>    |                |                |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GCSGU01</b>                          | Solicitud de alta o baja de Usuarios en un Área de Trabajo |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                                       |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Datos sobre el Área de Trabajo |   |
| <b>Área de Actuación:</b>      | <i>[Identificación del Área de Actuación]</i> |
| <b>Área de Trabajo:</b>        | <i>[Identificación del Área de Trabajo]</i>   |

| Personas |        |                          |                          |
|----------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.     | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GCSWA01</b>                          | Solicitud de creación o modificación de un Área de Trabajo |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                                       |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
| Datos sobre el Área de Trabajo          |   |                               |
| <b>Área de Actuación:</b>               | <i>[Identificación del Área de Actuación]</i>   |                               |
| <b>Descripción del Área de Trabajo:</b> | Contenidos que se gestionan:  | <i>[Describir brevemente]</i> |
|   | Necesidades organizativas que dan lugar a la creación del Área de Trabajo:  | <i>[Describir brevemente]</i> |
| <b>Tipos de contenido permitidos:</b>   | <i>[Lista de tipos de contenidos permitidos que se pueden crear en el Área de Trabajo.]</i><br><input type="checkbox"/> Información<br><input type="checkbox"/> Noticias<br><input type="checkbox"/> Etc. |                               |

| Configuración de la revisión de contenidos   |   |  |
|--|---|--|
| <b>Tipo de contenido</b>                     | <b>Nº de revisiones por tipo de contenido</b> |  |
| <i>[Tipo contenido ejemplo: Información]</i> | <i>[Introducir nº de vistos buenos]</i>       |  |
| <i>[Introducir tipo contenido]</i>           | <i>[Introducir nº]</i>                        |  |
| <i>[Introducir tipo contenido]</i>           | <i>[Introducir nº]</i>                        |  |
| <i>[Introducir tipo contenido]</i>           | <i>[Introducir nº]</i>                        |  |
| ...  | ...   |  |
|  |   |  |
|  |   |  |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| Catalogación  |                                       |  |
| <b>Bolsas:</b><br>(Bolsas de catalogación cuyas etiquetas se pueden utilizar para | <i>[Identificación de las bolsas]</i> |  |

|   |                                 |                 |
|---|---------------------------------|-----------------|
| catalogar los contenidos creados en el área de trabajo)   |                                 |                 |
| <b>Ejes particulares obligatorios:</b><br>(Todos los contenidos han de ser obligatoriamente catalogados en el eje y seleccionando al menos etiquetas hasta el nivel señalado) | <b>Eje</b>                      | <b>Nivel</b>    |
|   | [Estructura del Gobierno Vasco] | [3]             |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |
| <b>Etiquetado por defecto:</b><br>(Cuando se crea un contenido automáticamente se catalogará en la etiqueta del eje señalados)  | <b>Eje</b>                      | <b>Etiqueta</b> |
|   | [Estructura del Gobierno]       | [Dpto. X]       |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |
|   |                                 |                 |

| Trabajo colaborativo   |                     |                       |
|--|---------------------|-----------------------|
| <b>Editores (revisores):</b><br>(Personas que han de <b>revisar</b> (tarea a realizar) cuando se cree un contenido de un determinado tipo) | <b>Cód. Persona</b> | <b>Tipo Contenido</b> |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
| <b>Traductores:</b><br>(Personas que han de ser informadas cuando se cree un contenido de un determinado tipo y en un determinado idioma)  | <b>Cód. Persona</b> | <b>Tipo Contenido</b> |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
|  |                     |                       |
| <b>Datos adicionales:</b><br>(Cualquier requerimiento adicional sobre la revisión)   |                     |                       |
|  |                     |                       |

## Avisos

| Cód.<br>Persona | Tipo Contenido | Crear                    | Traducir                 | Publicar                 | Catalogar                |
|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                 |                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de alta de Usuarios en las Áreas de Trabajo () .

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| <b>GCSAA01</b>                          | Solicitud de Área de Actuación |  |
| <b>Entidad:</b>                         |                                |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>           |  |
|   | <b>Responsable:</b>            |  |
| <b>Fecha:</b>                           |                                |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |                                |  |

|                                       |
|---------------------------------------|
| Descripción del Área de Actuación     |
| <i>[Describir Área de Actuación.]</i> |

| Responsabilidades |             |
|-------------------|-------------|
| Código            | Responsable |
|                   |             |
|                   |             |
|                   |             |
|                   |             |
|                   |             |
|                   |             |
|                   |             |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de alta de Áreas de Trabajo () .
- El formulario de alta de Usuarios en las Áreas de Trabajo () .

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>GCSTC01</b>                   | Solicitud de alta o modificación de un Tipo de Contenido |  |
| <b>Entidad:</b>                  |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>    | <b>Departamento:</b>                                     |  |
|                                  | <b>Responsable:</b>                                      |  |
| <b>Fecha:</b>                    |  |  |
| <b>Responsable del proyecto:</b> |  |  |

|                                  |  |  |
|----------------------------------|--|--|
| Datos sobre el Tipo de Contenido |  |  |
| <b>Tipo de Contenido:</b>        | [Identificación del Tipo de Contenido] |  |
| <b>Actuación:</b>                | Objetivos:                             |  |
|                                  | Uso:                                   |  |
|                                  | Campos del tipo, incluyendo el tipo:   |  |

|  |  |
|--|--|
| Propuesta                              |  |
| [Ejemplo de propuesta de presentación] |  |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Revisões obligatorias (nº) |  |
| [Número]                   |  |

| Catalogación   |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--------------|---|------------|--------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Bolsas:</b><br>(Bolsas de catalogación cuyas etiquetas se pueden utilizar para catalogar los contenidos de este tipo)   |              | > Bolsa general de euskad.net<br>> Etc.   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Ejes obligatorios:</b><br>(Todos los contenidos han de ser obligatoriamente catalogados en el eje y al menos seleccionando etiquetas hasta el nivel señalado) |              | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 5px;"><b>Eje</b></th> <th style="text-align: center; padding: 5px;"><b>Nivel</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Ejes Generales</td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </tbody> </table> | <b>Eje</b> | <b>Nivel</b> | Ejes Generales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Eje</b>   | <b>Nivel</b> |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ejes Generales   |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |              |   |            |              |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**GCSNF01**

Petición de nuevas funcionalidad y/o mejoras

| <b>Datos de la solicitud</b>     |   |
|----------------------------------|---|
| Entidad:                         |   |
| Datos del solicitante:           | <b>Departamento:</b><br><b>Responsable:</b> |
| Fecha:                           |   |
| Responsable del proyecto (SWEB): |   |

| <b>Descripción de la petición</b>                    |  |
|--|--|
| <i>[Describir la nueva funcionalidad y/o mejora]</i> |  |

| <b>Propuesta del Área Visual</b>                               |  |
|--|--|
| <i>[Describir ejemplo o insertar imagen gráfica asociada.]</i> |  |

| <b>Validación (SW)</b> |                                    |
|------------------------|------------------------------------|
| Aprobado por:          | <i>[Datos del responsable web]</i> |
| Fecha:                 |                                    |
| Código:                |                                    |

| <b>Acciones a realizar</b> |   |
|----------------------------|---|
| Responsable:               | <input type="checkbox"/> EJIE<br><input type="checkbox"/> SW<br><input type="checkbox"/> Otro (identificar):<br><i>[Nombre de la persona que estará a cargo de la mejora]</i> |
| Persona responsable:       | <i>[Nombre de la persona que estará a cargo de la mejora]</i>   |
| Acciones:                  | <i>[Descripción de las acciones que se llevarán a cabo]</i>   |

| <b>Recursos estimados</b> |                                    |
|---------------------------|------------------------------------|
| Personas:                 | <i>[Nº de personas requeridas]</i> |
| Horas de trabajo:         | <i>[Horas estimadas]</i>           |

| <b>Planificación</b> |                       |                       |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Acción</b>        | <b>Fecha estimada</b> | <b>Fecha efectiva</b> |
| • Prueba             |                       |                       |
| • Aprobación         |                       |                       |
| • Producción         |                       |                       |

**GCSPP01**

Solicitud de Alta/Modificación de una Plantilla en el Gestor de Contenidos

**Datos de la solicitud**

|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
| <b>Entidad:</b>                         |                      |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b> |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |                      |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |                      |  |

**Descripción de la actuación:**

[Describir la actuación en detalle:  
 - Objetivo/Utilización  
 - Parámetros visuales y funcionales  
 - Propuesta (ejemplo)]

**Otros datos a cumplimentar**

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Entorno:</b>   | <input type="checkbox"/> Desarrollo<br><input type="checkbox"/> Producción             |
| <b>Ubicación:</b> | [Ruta de donde se recoge la plantilla original en desarrollo para pasarl a producción] |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GESGU01</b>                          | Solicitud de alta o baja de un Usuario en una Bolsa de Etiquetas |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Datos de la Bolsas de Etiquetas |  |
| <b>Bolsa de Etiquetas:</b>      | <i>[Identificación de la Bolsa de Etiquetas]</i> |

| Usuarios |        |                          |                          |
|----------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.     | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>GESAB01</b>                          | Alta de Bolsas de Etiquetas de Catalogación |  |
| <b>Entidad:</b>                         |   |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                        |  |
|   | <b>Responsable:</b>                         |  |
| <b>Fecha:</b>                           |   |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Datos sobre las Bolsas de Etiquetas   |   |  |
| <b>Bolsa de Etiquetas:</b>  | [Identificación de la Bolsa de Etiquetas] |  |
| <b>Objetivo:</b><br><i>(Explicar la utilización que se va a hacer de la bolsa de etiquetas)</i> | Temática de las etiquetas:                |  |
|   | Lista inicial de Ejes:                    |  |
|   | Objetos a catalogar:                      |  |

NOTA:

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de alta de Usuarios de las Bolas de Etiquetas (**GESGU01**).

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>GESINFO1</b>                         | Petición de nuevas funcionalidades y mejoras |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                         |  |
|   | <b>Responsable:</b>                          |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|                    |
|--------------------|
| <b>Descripción</b> |
| <i>[Describir]</i> |

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| <b>Validación</b>    |                          |
| <b>Aprobado por:</b> | <i>[introducir dato]</i> |
| <b>Fecha:</b>        | <i>[introducir dato]</i> |
| <b>Código:</b>       | <i>[introducir dato]</i> |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Acciones a realizar:</b> |  |
| <b>Responsable</b>          | <input type="checkbox"/> <i>EJIE</i><br><input type="checkbox"/> <i>Servicio WEB</i><br><i>E indicar nombre de la persona responsable:</i> |
| <b>Descripción:</b>         | <i>[introducir descripción de las acciones]</i>  |

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| <b>Recursos estimados</b> |                          |
| <b>Personas:</b>          | <i>[introducir dato]</i> |
| <b>Horas:</b>             | <i>[introducir dato]</i> |

|                       |                |                |
|-----------------------|----------------|----------------|
| <b>Planificación</b>  |                |                |
| <b>Prueba:</b>        | Fecha estimada | Fecha efectiva |
| <b>Aprobación SW:</b> |                |                |
| <b>Producción:</b>    |                |                |

|   |  |
|---|--|
| <b>GESNFO1</b>                          | Modificación en la configuración de catalogación |
| <b>Entidad:</b>                         |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                             |
|   | <b>Responsable:</b>                              |
| <b>Fecha:</b>                           |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Entidad</b>                                    |  |
| [Departamento, OOAA, Ente Público, Entidad, etc.] |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Entorno</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Desarrollo<br><input type="checkbox"/> Pruebas<br><input type="checkbox"/> Producción |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Dónde se aplican los cambios</b> (* Rellenar un formulario por cada entorno)                              |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> <b>Workarea de Contenidos:</b><br><small>[nombre de la workarea]</small> | <input type="checkbox"/> <b>Área de Actuación</b> de Contenidos:<br><small>[nombre del Área de Actuación]</small> |
|  |   |
| <input type="checkbox"/> <b>Workarea de Portal:</b><br><small>[Código portal]</small>                        | <input type="checkbox"/> <b>Tipo de contenido:</b><br><small>[nombre del tipo de contenido]</small>               |

|   |  |
|---|--|
| <b>Herencia</b>   |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Conservar la configuración establecida a nivel superior (recomendado) |  |

| <b>Etiquetas por defecto</b> |                               |                       |                                  |                                     |                          |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| OID estructura               | OID de la etiqueta            | Nivel de etiqueta     | Término etiqueta                 | Alta                                | Baja                     |
| <small>[OID eje]</small>     | <small>[OID etiqueta]</small> | <small>[role]</small> | <small>[nombre etiqueta]</small> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                              |                               |                       |                                  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                              |                               |                       |                                  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                              |                               |                       |                                  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                              |                               |                       |                                  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

Bolsas en las que se cataloga

| <b>OID de la bolsa</b> | <b>Término de la bolsa</b> | Alta                                | Baja                                |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| [OID bolsa]            | [nombre bolsa]             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                        |                            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                        |                            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                        |                            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                        |                            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |

Ejes obligatorios

| <b>OID de la estructura</b> | <b>Término de la estructura</b> | <b>Nivel</b> | <b>Selección múltiple</b>  | Alta                                | Baja                                |
|-----------------------------|---------------------------------|--------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| [OID eje]                   | [nombre eje]                    | [role]       | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
|                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
|                             |                                 |              | <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |

Motivos del cambio / observaciones

|  |
|--|
|  |
|--|

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>GBSGU01</b>                   | Solicitud de alta o baja de Usuarios en un Buzón |
| <b>Entidad:</b>                  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>    | <b>Departamento:</b>                             |
|                                  | <b>Responsable:</b>                              |
| <b>Fecha:</b>                    |  |
| <b>Responsable del proyecto:</b> |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

|                 |                                   |
|-----------------|-----------------------------------|
| Datos del Buzón |                                   |
| <b>Buzón:</b>   | <i>[Identificación del Buzón]</i> |

| Responsables del Buzón |        |                          |                          |
|------------------------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.                   | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                        |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Agentes del Buzón |        |                          |                          |
|-------------------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.              | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |  |                          |
|--|--|--------------------------|
|  |  | <input type="checkbox"/> |
|--|--|--------------------------|

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| GBSAB01                          | Solicitud de creación/modificación/borrado de un buzón                                |
| Entidad:                         |   |
| Datos del solicitante:           | <b>Departamento:</b> <input type="text"/><br><b>Responsable:</b> <input type="text"/> |
| Fecha:                           |   |
| Responsable del proyecto (SWEB): |   |

|                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal                     |                            |
| Cód. Portal:                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| Nombre del Portal:                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| Subdominio de la red de euskadi.net: | <i>[Subdominio]</i>        |

|                 |   |
|-----------------|---|
| Datos del Buzón |   |
| Buzón:          | <i>[Identificación del Buzón]</i>                           |
| Tema:           | <i>[Tema sobre el que los agentes del buzón responden.]</i> |
| Subtema:        | <i>[Tema sobre el que los agentes del buzón responden.]</i> |
| Descripción:    | <i>[Descripción]</i>  |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de alta o baja de Usuarios en un Buzón (**GBSGU01**).

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>SCSUE01</b>                          | Solicitud de alta o baja del acceso a las estadísticas del Sitio Web |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

| Usuarios |        |                          |                          |
|----------|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.     | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|          |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>SCSLD01</b>                          | Solicitud de creación de una Lista de Distribución |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                               |  |
|   | <b>Responsable:</b>                                |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Datos de la Lista de Distribución |   |
| <b>Finalidad de la Lista:</b>     | <i>[Indicar la finalidad de la Lista de Distribución]</i>   |
| <b>Tipo de suscripción:</b>       | <input type="checkbox"/> Pública<br><input type="checkbox"/> Privada                                    |
| <b>Contenido de la Lista:</b>     | <input type="checkbox"/> Los mensajes pueden incluir datos adjuntos<br>(Tamaño máximo del mensaje: 1Mb) |
| <b>Seguridad:</b>                 | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><input type="checkbox"/> Alta        |

| Administradores<br><i>(Personas que autorizan la suscripción de los usuarios)</i> |        |                          |                          |
|---|--------|--------------------------|--------------------------|
| Cód.  | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|   |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Editores

(*Personas que publican mensajes en la lista*)

| Cód. | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|------|--------|--------------------------|--------------------------|
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>SCSFD01</b>                          | Solicitud de creación de un Foro de Discusión |  |
| <b>Entidad:</b>                         |   |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                          |  |
|   | <b>Responsable:</b>                           |  |
| <b>Fecha:</b>                           |   |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |  |

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Datos del Portal                            |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>                         | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b>                   | <i>[Nombre del Portal]</i> |
| <b>Subdominio de la red de euskadi.net:</b> | <i>[Subdominio]</i>        |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Datos del Foro                 |   |
| <b>Finalidad del Foro:</b>     | <i>[Indicar la finalidad del Foro, una breve descripción de lo que se va a hacer del Foro]</i>          |
| <b>Tipo de suscripción:</b>    | <input type="checkbox"/> Pública<br><input type="checkbox"/> Privada                                    |
| <b>Contenidos de la Foro:</b>  | <input type="checkbox"/> Los mensajes pueden incluir datos adjuntos<br>(Tamaño máximo del mensaje: 1Mb) |
| <b>Agrupación de mensajes:</b> | <input type="checkbox"/> Semanal<br><input type="checkbox"/> Mensual<br><input type="checkbox"/> Anual  |
| <b>Seguridad:</b>              | <input type="checkbox"/> Baja<br><input type="checkbox"/> Media<br><input type="checkbox"/> Alta        |

| Administradores  |        |                          |                          |
|--|--------|--------------------------|--------------------------|
| <i>(Personas que autorizan la suscripción de los usuarios)</i> |        |                          |                          |
| Cód.   | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|  |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |  |                          |                          |
|--|--|--------------------------|--------------------------|
|  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Moderadores

*(Personas que revisan los mensajes enviados a la lista antes de re-enviarlos al resto de usuarios)*

| Cód. | Nombre | Alta                     | Baja                     |
|------|--------|--------------------------|--------------------------|
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|      |        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**SAF01**

## Solicitud de actividad formativa

Esta solicitud está diseñada exclusivamente para su cumplimentación por responsables de unidades administrativas o prestadoras de servicios.

Aconsejamos cumplimentar totalmente el formulario y hacer llegar al Responsable del Proyecto. Posteriormente, el Responsable del Proyecto se pondrá en contacto con el demandante para ampliar información y/o trasladar los cursos abiertos en el calendario de formación y fechas disponibles.

| <b>Datos del solicitante</b>                |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>Entidad:</b>                             | <i>[A llenar por el solicitante]</i> |
| <b>Nombre del solicitante:</b>              | <i>[A llenar por el solicitante]</i> |
| <b>Datos de contacto:</b>                   | Teléfono:                            |
|   | E-mail:                              |
|   | Fax:                                 |
| <b>Objeto:</b>                              | <i>[A llenar por el solicitante]</i> |
| <b>Fecha:</b>                               |                                      |
| <b>Responsable del proyecto<br/>(SWEB):</b> |                                      |

| <b>Necesidades de formación</b>             |  |
|---|--|
| <b>Tipo de formación requerida:</b>         | <input type="checkbox"/> Gestor de contenidos (GC)<br><input type="checkbox"/> Gestor de portales (CP)<br><input type="checkbox"/> Gestor de buzones (CB)<br><input type="checkbox"/> Accesibilidad web (AW)<br><input type="checkbox"/> Usabilidad y navegabilidad (UN)<br><input type="checkbox"/> Posicionamiento web (PW)<br><input type="checkbox"/> Formación generalista (DG): Libro de estilo de Euskadi.net, Libro de estilo de Aplicaciones, Modelo de Presencia, etc.<br><input type="checkbox"/> Otras herramientas (OH): blogs, wikis, listas de distribución, etc. |
| <b>Formación en otras áreas de interés:</b> | <i>[Identificar formación]</i>   |

| <b>Fecha y lugar (Optativo)</b> |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <b>Fecha:</b>                   | [A rellenar por el solicitante] |
| <b>Lugar:</b>                   | [A rellenar por el solicitante] |

| <b>Participantes por curso</b>  |                                 |                                 |                                   |
|---|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Código Curso/<br/>Nuevo curso</b>  | <b>Participantes</b>            | <b>Organización</b>             | <b>Nº<br/>inscritos</b>           |
| [Indicar el código que se muestra junto a los cursos presentes en "Necesidades de formación" o el nombre del curso insertado en "Formación en otras áreas de interés".] | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] | [Total participantes en el curso] |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
| [Indicar el código del curso o nuevo curso]   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] | [Total participantes en el curso] |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                   |

|   |                                 |                                 |                                    |
|---|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                    |
| [Indicar el código del curso o nuevo curso] | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] | [Total participant es en el curso] |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                    |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                    |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                    |
|   | [Nombre/Apellidos participante] | [Dpto., Ayuntamiento, otros...] |                                    |

**Breve formulación de la demanda, necesidad o problema**

[Rellenar en caso necesario]

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| <b>APADA01</b>                          | Acta de definición de la Aplicación |  |
| <b>Entidad:</b>                         |                                     |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>                |  |
|   | <b>Responsable:</b>                 |  |
| <b>Fecha:</b>                           |                                     |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |                                     |  |

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal          |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Datos de la Aplicación               |  |
| <b>Alias de la Aplicación:</b>       |  |
| <b>Descripción de la Aplicación:</b> |  |

|                |  |
|----------------|--|
| Plan de acción |  |
|                |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>APRLE01</b>                          | Solicitud de revisión del cumplimiento del Libro de Estilo por la Aplicación |  |
| <b>Entidad:</b>                         |  |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>   |  |
|   | <b>Responsable:</b>  |  |
| <b>Fecha:</b>                           |  |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |  |  |

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal          |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

|   |
|---|
| Solicitud de revisión del Libro de Estilo |
|   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>APILE01</b>                          | Informe sobre la adecuación de la Aplicación al Libro de Estilo |  |
| <b>Entidad:</b>                         |   |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>  |  |
|   | <b>Responsable:</b>   |  |
| <b>Fecha:</b>                           |   |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |  |

| Datos del Portal          |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

Recomendaciones

Plan de acción

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El Informe de Deficiencias Libro de Estilo.

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>APILF01</b>                          | Informe final de adecuación de la Aplicación al Libro de Estilo |  |
| <b>Entidad:</b>                         |   |  |
| <b>Datos del solicitante:</b>           | <b>Departamento:</b>  |  |
|   | <b>Responsable:</b>   |  |
| <b>Fecha:</b>                           |   |  |
| <b>Responsable del proyecto (SWEB):</b> |   |  |

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal          |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

|   |
|---|
| Informe de seguimiento del Plan de acción |
|   |

|            |
|------------|
| Conclusión |
|            |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de solicitud de revisión del cumplimiento del Libro de Estilo por la Aplicación (APRLE01).

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>APSNA01</b>                | Desarrollo y alta de Aplicaciones en euskadi.net                                      |
| <b>Entidad:</b>               |   |
| <b>Datos del solicitante:</b> | <b>Departamento:</b> <input type="text"/><br><b>Responsable:</b> <input type="text"/> |
| <b>Fecha:</b>                 | <input type="text"/>  |

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| Datos del Portal          |                            |
| <b>Cód. Portal:</b>       | <i>[Código del Portal]</i> |
| <b>Nombre del Portal:</b> | <i>[Nombre del Portal]</i> |

|  |                      |
|--|----------------------|
| Datos de la Aplicación                                 |                      |
| <b>Alias de la Aplicación:</b>                         | <input type="text"/> |
| <b>Descripción de la Aplicación:</b>                   | <input type="text"/> |
| <b>Características técnicas:</b>                       | <input type="text"/> |
| <b>Otras entidades relacionadas con la aplicación:</b> | <input type="text"/> |

|   |                      |
|---|----------------------|
| Otros datos (migración)                                   |                      |
| <b>Necesidades de migración desde versiones antiguas:</b> | <input type="text"/> |
| <b>Fecha estimada de migración:</b>                       | <input type="text"/> |
| <b>Fecha realizada de migración:</b>                      | <input type="text"/> |

**NOTA:**

La presente solicitud ha de ir acompañada por la siguiente documentación:

- El formulario de creación de Alias (...).

## ANEXO III: Peticiones al Responsable Técnico

### Gestión de Dominios

| Proceso  | Petición | Dirigida a   | Formulario Normalizado | Observaciones  |
|--|----------|--------------|------------------------|--|
| Gestión y Redireccionamiento de dominios y subdominios | O36      | Implantación | GDSGR01                | <p>1.-En función de que se trate de un dominio correspondiente a un nuevo portal o correspondiente a un portal existente el procedimiento es distinto.</p> <p>Nuevo Portal: La solicitud del dominio normalmente se hará dentro el procedimiento de <b>Alta de Portal</b> como Nueva Peticion de FASE 0</p> <p>Portal Existente: La solicitud del dominio se hará como <b>Modificación de Aplicación</b></p> <p>También se usa para redireccionar páginas entre el portal antiguo y el de euskadi.net</p> <p><b>2.-Adjuntar vº bº Servicio Web</b></p> |

## Gestión de Portales

| Proceso  | Petición                              | Dirigida a   | Formulario Normalizado | Observaciones  |
|--|---------------------------------------|--------------|------------------------|--|
| Alta / Baja de Usuarios                                | M53                                   | Sasu         | GPSGU01                |  |
| Alta de Portal   | O36:<br>Nueva<br>Fase 0               | Implantación | GPSAP01                | Adjuntar los formularios de:<br>→ Alta de usuarios<br>→ Creación de dominios / redirecciones |
| (*) Publicación de Portal                              | O36                                   | Implantación | GPSPP01                | No utilizar provisionalmente (04/10/05)  |
| Creación de Alias Web                                  | O36:<br>Modificación de<br>Aplicación | Implantación | GPSAW01                |  |
| Creación/modificación de plantilla de página de portal |                                       | Servicio Web | GPSPT01                | Modificar el shtml y css correspondiente   |
| Solicitud de Alta/modificación de un área Visual       |                                       | Servicio Web | GPSAV01                | El proceso lo realiza una empresa desarrolladora con el vºbº del Servicio Web                |
| Petición de nuevas funcionalidades/mejoras de portal   |                                       | Servicio Web | GPSNF01                |  |

## Gestión de Contenidos

| Proceso   | Petición | Dirigida a   | Formulario Normalizado | Observaciones   |
|---|----------|--------------|------------------------|---|
| Alta / Baja de Usuarios                                   | M53      | Sasu         | GCSGU01                |   |
| Creación / Modificación / Borrado de un Área de Trabajo   | O36      | Implantación | GCSWA01                | Cada área de trabajo se rellena en un formulario<br>Adjuntar los formularios de:<br>• Alta de usuarios  |
| Creación / Modificación / Borrado de un Área de Actuación | O36      | Implantación | GCSAA01                | Adjuntar los formularios de:<br>• Creación área de actuación<br>• Alta de usuarios  |
| Alta/modificación de un tipo de contenido                 |          | Servicio Web | GCSTC01                | Servicio Web da el vº bº.<br>Explicación del proceso a seguir en el documento: <a href="#">N:\Servicio Web\OMA\Formularios migración de Portales (PDF y doc)\Descripción fases de procesos.doc</a><br>• Adjuntar el formulario WPAP1 por la empresa desarrolladora a implantación |

Petición de nuevas  
funcionalidades/mejoras  
del gestor de contenidos

Servicio Web

GCSNF01

## Gestión de Ejes

| Proceso   | Petición     | Dirigida a   | Formulario Normalizado | Observaciones |
|---|--------------|--------------|------------------------|---------------|
| Alta / Baja de Usuarios   | M53          | Sasu         | GESGU01                |               |
| Alta de bolsa de etiquetas  |              | Servicio Web | GESAB01                |               |
| Petición de nuevas<br>funcionalidades/mejoras de<br>la bolsa de etiquetas |              | Servicio Web | GESNF01                |               |
| Modificación de la<br>configuración de<br>catalogación                    | M53 /<br>RFC | Servicio Web | GESCC01                |               |

## Gestión de Buzones

| Proceso                 | Petición | Dirigida a | Formulario Normalizado | Observaciones |
|-------------------------|----------|------------|------------------------|---------------|
| Alta / Baja de Usuarios | M53      | Sasu       | GBSGU01                |               |

|   |     |              |         |   |
|---|-----|--------------|---------|---|
| Alta de Buzón   | O36 | Implantación | GBSAB01 | Adjuntar:   |
| Petición de nuevas funcionalidades/mejoras de la gestión de buzón |     | Servicio Web | GESNF01 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de alta de usuarios de buzón</li> </ul> |

## Servicios Comunes

| Proceso                                     | Petición | Dirigida a   | Formulario Normalizado | Observaciones  |
|---|----------|--------------|------------------------|--|
| Alta de Usuario en Gestión de Estadísticas  | M53      | Soporte Soft | SCSUE01                |  |
| Creación de Lista de Distribución           | M53      | Soporte Soft | SCSLD01                | El responsable informático del dpto o el gestor web se encargan del diseño del formulario de suscripción a través del programa LISTSERV. |
| Creación de Foro de Discusión               | M53      | Soporte Soft | SCSFD01                |  |
| Solicitud de Revisión del Libro de Estilo   |          | Servicio Web | APRLE01                |  |
| Informe sobre adecuación al Libro de Estilo |          | Servicio Web | APILE01                |  |

Informe Final Libro de  
Estilo

Adaptación de  
aplicaciones al G. de  
contenidos y al G. de  
Portales

Servicio Web APILF01

O36

Implantación

APADA01

- En la plantilla se necesitan los datos: código de aplicación, servidor de aplicación y alias de aplicación
- Indicar los usuarios de acceso al Open Deploy.

Adjuntar:

- Formulario de alta de usuarios a las áreas de trabajo

## **ANEXO IV: Modelo de Contrato de Prestación de Servicios**

## **ANEXO V: Códigos de Aplicaciones**

### **Códigos Gestor de Portales**

Ver documento Excel anexo con los códigos.

### **Códigos Gestor de Contenidos**

Ver documento Excel anexo con los códigos.

### **Códigos Gestor de Buzones**

Ver documento Excel anexo con los códigos.

### **Códigos Plantillas**

Ver documento Excel anexo con los códigos.