

**aragonparticipa.aragon.es**  
**Portal de impulso y apoyo a las políticas de participación ciudadana del Gobierno de Aragón.**

## DATOS GENERALES

### Antecedentes del servicio

La dirección general de Participación Ciudadana surge de manera novedosa en el verano de 2007, como una experiencia pionera en el conjunto de España, con la finalidad de incorporar la cultura de la participación al desarrollo de las políticas públicas del Gobierno de Aragón. Recoge las competencias contempladas en el artículo 15 del Estatuto de Autonomía de Aragón aprobado en abril de 2007 (Derecho de participación).

1. Los aragoneses tienen derecho a participar en condiciones de igualdad en los asuntos públicos, en los términos que establecen la Constitución, este Estatuto y las leyes.
2. Los aragoneses tienen derecho a presentar iniciativas legislativas ante las Cortes de Aragón, así como a participar en el proceso de elaboración de las leyes, de acuerdo con lo que establezcan la ley y el Reglamento de las Cortes.
3. Los poderes públicos aragoneses promoverán la participación social en la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como la participación individual y colectiva en los ámbitos cívico, político, cultural y económico).

Al comienzo, la dirección general carecía de estructura y su encaje en el conjunto de la organización política y administrativa del Gobierno de Aragón era una incógnita, pero a los pocos meses de su constitución, se consideró necesario contar con herramientas tecnológicas que contribuyeran de manera decisiva a alcanzar sus fines.

### Objetivos específicos

La DGPC consideró desde el comienzo que la mejor forma de canalizar la participación era a través de colectivos ya organizados socialmente, de muy diversa índole y procedencia. Esto dejaba fuera, por el momento y de manera general, la posibilidad de participación de los ciudadanos de manera individual. Así, la web debía responder a tres cuestiones:

- Servir de elemento de comunicación entre el Gobierno de Aragón y la sociedad, haciendo de altavoz de esta nueva forma de enfocar las políticas públicas.
- Dar cobertura, apoyo y complemento a los procesos de participación que se comenzaban a realizar por métodos convencionales y, en su caso, llegar a sustituirlos.
- Generar canales que posibilitaran la participación de los ciudadanos a título individual en los procesos que en cada momento se mantuvieran abiertos.

### Recursos empleados

Por parte del Gobierno de Aragón se incorporó un jefe de proyecto, una responsable tecnológica y un administrador de la web, que es la una única persona con dedicación a

tiempo completo; además cuenta con el apoyo prestado por los distintos técnicos de la DGPC.

El soporte técnico ha sido prestado desde el comienzo por la empresa SCYTL. La empresa Maaszoom ha realizado trabajos de apoyo en la elaboración de contenido. Las labores de diseño las ha realizado la empresa 2+2. Además, se ha contado con Ibenta / Q-Go! Para la implementación de un buscador y un sistema de elaboración de propuestas por medio de lenguaje natural.

Más tarde se incorporaron los servicios de Anobium con el objetivo de dinamizar el contenido de la web y los propósitos de la participación ciudadana también por medio de redes sociales y blogs, en un plano más informal en el que se mueve mejor buena parte del público objetivo al que se pretende llegar.

## Implementación

Para la implementación del portal de Aragón Participa se usó el software libre de Gov2DemoSS, galardonado por la Comisión Europea en el ámbito de "Buenas Prácticas" de gobernanza. Además se integró un módulo de semántica que permite a los usuarios realizar preguntas usando lenguaje natural.

El portal actual es fruto del trabajo de dos fases de desarrollo: el resultado de la primera fase fue el portal básico de e-Participación y la segunda fase, fruto de la evolución natural de un proyecto tras su implementación inicial, permitió añadir nuevas herramientas al portal.

Actualmente, el portal se encuentra en una tercera fase de desarrollo, en la que incluye mejoras de accesibilidad y usabilidad, así como una versión en inglés del portal. La implementación de la nueva versión, que también incluye mejoras de diseño y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas como una plataforma multicanal, está prevista para el mes de junio, coincidiendo con el primer año de vida del portal.

## Resultados

El número de visitas recibidas desde el lanzamiento de la web en el mes de junio de 2009 hasta el día 8 de marzo de 2010 (9 meses) es de 365.509, que representan 7.087.957 páginas consultadas.

Entre junio y diciembre de 2009 tuvo 265.938 visitas, lo que significa unas 1.250 visitas diarias. El número de páginas consultadas en la misma fecha fue de 5.397.910.

En lo que va de 2010 (hasta el 8 de marzo), las visitas ascienden a 99.571, lo que implica unas 1.500 visitas diarias. No obstante, la media se eleva hasta las 1.800 de lunes viernes llegando, incluso a las 2.160 el día 8 de marzo. El número de páginas consultadas es de 1.690.047.

Se adjunta una dirección de la que es posible descargarse en formato .doc un breve informe estadístico de las visitas al portal que incluye dos pequeñas gráficas como compendio de lo comentado:

[http://www.aragonparticipa.info/informe\\_estadistico\\_portal.doc](http://www.aragonparticipa.info/informe_estadistico_portal.doc)

Actualmente hay 308 usuarios registrados, que reciben mensualmente el boletín y tienen acceso a algunos servicios específicos. Hasta la fecha han enviado 9 boletines (desde Julio de 2009 hasta Febrero de 2010).

Otro grado de valoración a tener en cuenta es que la web ha sido calificada en el PageRank 6 por Google, lo que la sitúa como la página relacionada con gobernanza y e-Participación con mayor valoración de habla hispana.

<http://www.miwebrank.com/index.php?goto=pagerank&url=aragonparticipa.aragon.es%2F&Submit=Calcular>

Según explica Google, PageRank (PR) es un valor numérico que representa la importancia que una página web tiene en Internet. Google se hace la idea de que cuando una página coloca un enlace (link) a otra, es de hecho un voto para esta última. Es un dato valioso, porque es uno de los factores que determinan la posición que va a tener una página dentro de los resultados de la búsqueda. No es el único factor que Google utiliza para clasificar las páginas, pero sí es uno de los más importantes.

<http://www.miwebrank.com/>

### Lecciones aprendidas y conclusiones

En la actualidad, un correcto desarrollo de la web puede suponer una herramienta de apoyo decisiva en la realización de acciones encaminadas a mejorar la participación ciudadana y contribuye notablemente a la toma de mejores decisiones políticas y técnicas. La web ha supuesto la apertura de un nuevo canal de relación con los ciudadanos, que según nuestras experiencias es especialmente importante en lo que se refiere a nuevas entidades y a grupos con los que hasta el momento resultaba más complejo el contacto regular.

Por último, hemos comprobado cómo en la situación actual, utilizando las herramientas de la web es posible evitar algunos desplazamientos y algunas convocatorias concretas, y consideramos que es factible pensar en incrementar estas funcionalidades en el futuro inmediato.

### Referencias y enlaces

La web Aragón Participa ha sido referencia en numerosas páginas de entidades de todo tipo, desde administraciones públicas a organizaciones sin ánimo de lucro, institutos de investigación, medios de comunicación, etc.

En la siguiente dirección puede obtenerse una tabla en formato .xls en la que recogemos medio centenar de dichos enlaces que hemos seleccionado atendiendo a distintos criterios de relevancia:

[http://www.aragonparticipa.info/referencias/aragonparticipa\\_presencia\\_en\\_la\\_red.xls](http://www.aragonparticipa.info/referencias/aragonparticipa_presencia_en_la_red.xls)

Por otra parte, nuestra web comprende decenas de enlaces debidamente referenciados y recomendados relacionados con la participación ciudadana y la gobernanza que, para facilitar su consulta, hemos estructurado en cinco bloques "Comunidades Autónomas", "Nacional y local", "Aragón", "Suramérica" y "Otros enlaces".

[http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_documentos&task=listLinks&Itemid=61](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_documentos&task=listLinks&Itemid=61)

Presentación que se realizó de la web el pasado mes de junio de 2009 y que se puede descargar de la siguiente dirección (dado su peso, quizá sea necesario esperar unos segundos):

<http://www.aragonparticipa.info/presentacion/>

Por otro lado, en las siguientes direcciones es posible encontrar, en diversos formatos, algunos ejemplos que dan una idea de la repercusión que la web ha tenido en los medios de comunicación locales como experiencia novedosa en el ámbito de la relación entre la Administración autonómica y los ciudadanos gracias al uso y desarrollo de las tecnologías de la comunicación.

[http://www.aragonparticipa.info/prensa/prensadearagon\\_AT09052810.wmv](http://www.aragonparticipa.info/prensa/prensadearagon_AT09052810.wmv)

[http://www.aragonparticipa.info/prensa/prensadearagon\\_AR09052812.wma](http://www.aragonparticipa.info/prensa/prensadearagon_AR09052812.wma)

[http://www.aragonparticipa.info/prensa/aragon\\_digital.pdf](http://www.aragonparticipa.info/prensa/aragon_digital.pdf)

[http://www.aragonparticipa.info/prensa/090705aragon\\_digital.pdf](http://www.aragonparticipa.info/prensa/090705aragon_digital.pdf)

<http://www.aragonparticipa.info/prensa/090704atv.wmv>

<http://www.aragonparticipa.info/prensa/090529heraldo.pdf>

Además, en el propio portal Aragón Participa existe una sección que recoge las principales menciones que se realizan en la prensa sobre la participación ciudadana en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

[http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_actualidad&Itemid=64&task=listMedios](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_actualidad&Itemid=64&task=listMedios)

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

La confianza en un servicio de eDemocracia de las características de Aragón Participa, no solamente se basa en el medio que se utiliza para llegar a los ciudadanos, sino en la fiabilidad y calidad de la información proporcionada, así como la transparencia en el uso de la información aportado por los ciudadanos a través del mismo.

Para ello, previamente al desarrollo de Aragón Participa, se realizó un estudio de consultoría por parte de expertos en eDemocracia, donde se analizaron tanto las necesidades de la DGPC como de los ciudadanos. En el estudio, además, se valoraron las diferentes herramientas de eDemocracia disponibles en el mercado.

Este análisis permitió diseñar la plataforma de Aragón Participa según las necesidades y expectativas de sus usuarios. Aragón Participa ha sido desarrollado y gestionado por la DGPC con la colaboración de empresas pioneras en el sector de la eDemocracia con amplia experiencia y numerosos éxitos a nivel mundial.

El desarrollo de Aragón Participa proporcionó a la DGPC con el medio para poder comunicarse de manera eficiente con los ciudadanos, pero para poder crear confianza en el servicio y captar nuevos usuarios, se necesitó seleccionar cuidadosamente la información que se ofrece a través del mismo. Para ello la DGPC estableció un equipo de editores para crear y recopilar información, de manera constante, no solo de asuntos relacionados con la participación en Aragón, sino en España y a nivel mundial, con el objetivo de convertirse en una clara referencia de participación tanto dentro como fuera de la comunidad autónoma y hasta incluso el país. Este equipo de editores se encuentra apoyado por un administrador que se encarga de publicar los contenidos y atender las peticiones de los ciudadanos que llegan a través del servicio.

De esta manera Aragón Participa reúne todas las características necesarias para asegurar la confianza de los ciudadanos en el servicio, con el resultado de más de 365.000 visitas únicas durante los primeros nueve meses de funcionamiento y más de 308 ciudadanos registrados que utilizan el servicio con regularidad.

### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Un servicio de las características de Aragón Participa, debe encontrar un equilibrio entre seguridad y usabilidad para poder cumplir con sus objetivos, ya que si es demasiado restrictivo, puede frenar su uso por parte de los ciudadanos. Además, dada la naturaleza y las especiales características de los objetivos, que incluyen el mantenimiento regular de contacto con organizaciones del ámbito social, muchas veces con estructuras poco formales, resultaba necesario ser especialmente cuidadoso en este sentido.

Por esta razón, Aragón Participa se diseñó teniendo en cuenta esta necesidad desde el

principio, con el fin de encontrar el equilibrio perfecto entre ambos.

En cuanto a seguridad, se identificó la necesidad de poder crear contenidos restringidos a públicos específicos, así como poder identificar a los usuarios en ciertos procesos de participación para mejorar la calidad de las aportaciones.

Para ello, Aragón Participa integra una potente herramienta de gestión de usuarios, la cual permite que el administrador gestione las cuentas de usuarios registrados asignando diferentes perfiles de acceso además de vetar usuarios.

Según las necesidades de cada proceso participativo, el administrador puede decidir el nivel de participación permitido, haciendo obligatorio la autenticación de los usuarios antes de participar y restringiendo la participación al proceso o a parte de este proceso, a un grupo de usuarios (ya sea usuarios determinados o bien con ciertas características -por ejemplo, simplemente registrado al portal-).

Las credenciales de usuario (nombre y contraseña) se encuentran asociadas a una cuenta de correo electrónico y se almacenan cifradas en los servidores, de forma que el usuario puede recuperar su contraseña mediante el correo electrónico pero su contraseña no puede verse comprometida por terceros.

A esto se debe sumar el que el servicio se encuentra instalado en el centro de datos del Gobierno de Aragón, con todas las garantías de seguridad que aporta.

#### **Aspectos de accesibilidad del servicio**

El portal Aragón Participa se ha construido con el ánimo de facilitar el acceso universal, independientemente de las limitaciones técnicas, físicas, sensoriales o intelectuales de las personas que la consultan y del contexto de uso en que lo hacen (tipo de dispositivo, software, velocidad de conexión, condiciones ambientales, etc.)

Por este motivo, se ha diseñado toda la web acorde a las recomendaciones que proporciona el Consorcio World Wide Web - W3C para eliminar las barreras que dificultan el acceso a la información y la comunicación. Estas recomendaciones se concretan en las pautas de accesibilidad en el contenido de la web WCAG 2.0.

El compromiso de la Dirección General de Participación Ciudadana es llegar a satisfacer, como mínimo, los puntos de verificación de prioridad 1 y 2 de las pautas WCAG, y así cumplir el nivel de conformidad "Doble A" (AA), tal y como las legislaciones europea y española (Ley 34/2002) exigen a las administraciones públicas. Siempre que sea posible, se intenta cumplir los puntos de verificación de prioridad 3.

Para asegurar el cumplimiento de todos estos criterios, el portal ha sufrido un proceso de revisión por parte de los servicios de Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), que confirmó los extremos anteriormente citados y de manera previa a la autorización definitiva para su lanzamiento público.

Además, de cara al desarrollo de la tercera fase del portal, que como se ha dicho está planificado para el mes de junio coincidiendo con el aniversario de su lanzamiento, se ha solicitado a una entidad de la economía social un estudio sobre mejoras adicionales en el terreno de la accesibilidad y cuya implementación trataremos de cumplir al máximo de forma voluntaria.

## Aspectos de usabilidad del servicio

El portal Aragón Participa quiere fomentar la participación ciudadana y ha sido diseñado prestando especial atención a su usabilidad, haciendo de su navegación una experiencia fácil e intuitiva.

Cabe destacar que durante el desarrollo del sistema se probó la interfaz del usuario con varios grupos de usuarios y se utilizó los resultados obtenidos para mejorar los aspectos de usabilidad del mismo.

Como resultado Aragón Participa es muy intuitivo y permite que el usuario navegue de forma fácil y directa por todas las secciones del portal, sin necesidad previa de conocer el portal ni haber recibido cualquier tipo de formación.

Su menú principal es accesible desde cualquier sección del portal, de modo que el usuario puede fácilmente cambiar de sección del portal y sin necesidad de ir a la página principal para acceder a las diferentes secciones. Además el portal proporciona un detallado y actualizado mapa web que ofrece una visión general del contenido del portal al usuario, permitiendo que acceda a los elementos de su interés directamente desde el mapa web.

Aragón Participa también integra un potente buscador que ayuda a los usuarios a encontrar la información que requieren de forma sencilla, así como el innovador asistente virtual en lenguaje natural que responde a las preguntas que los usuarios formulan con su propio vocabulario.

Desde el punto de vista de la gestión de Aragón Participa, la interfaz de administrador se ha diseñado de tal manera que no requiere un conocimiento tecnológico avanzado para poder utilizarlo. De esta manera permite a la DPGC administrar el contenido del portal sin la necesidad de poseer personal con formación tecnológica previa.

Por otro lado, para facilitar el acceso a la información, la propia web ofrece de manera periódica informaciones cuyo objetivo es ayudar a los usuarios en el manejo de las distintas secciones del portal, de modo que sean capaces de encontrar con facilidad aquello que les resulte de interés. Como ejemplos, podemos citar el que se refiere a los propios órganos de participación con los que cuenta el Gobierno de Aragón [http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=820&image=news\\_header.jpg&catid=36](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=820&image=news_header.jpg&catid=36), la biblioteca del portal [http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=848&image=news\\_header.jpg&catid=36](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=848&image=news_header.jpg&catid=36), o a un canal creado en Youtube para facilitar la relación con los usuarios en un entorno no formal [http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=847&image=news\\_header.jpg&catid=36](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_actualidad&Itemid=64&task=showDetails&id=847&image=news_header.jpg&catid=36).

## Características de inclusión del servicio

Una de las misiones del portal de Aragón Participa es habilitar un nuevo canal de participación para los ciudadanos aragoneses como alternativa a los canales tradicionales ya existentes anteriormente. El portal permite llegar a determinados grupos sociales que anteriormente era complicado alcanzar, como los jóvenes o ciertos ciudadanos con discapacidades.

El portal de Aragón Participa ha sido desarrollado siguiendo los estándares de accesibilidad recomendados para que personas con discapacidades físicas, intelectuales o técnicas puedan acceder tanto al portal y a sus contenidos. Además el portal es altamente usable de forma que ciudadanos sin conocimientos técnicos no encuentran barreras para utilizar el servicio ofrecido por el portal.

En esta línea, ya se han comentado las cuestiones relativas a usabilidad y accesibilidad.

Por otro lado, una de las misiones del portal está en la apertura de nuevos canales de relación con entidades sociales, más o menos estructuradas. Uno de los problemas estaba en que en muchas ocasiones, estas entidades tienen dificultades o incluso manifiestan cierto rechazo a mantener una relación formal con la Administración. Por otro lado, en ocasiones, estas entidades demandan información o llegan incluso a dudar de la posibilidad de acceder a la misma sin ni siquiera haber accedido a los canales convencionales.

Por este motivo, uno de los empeños en el desarrollo del portal ha estado en la eliminación de todas las barreras posibles que pudieran dificultar estos entornos de relación formal o informal. Este criterio ha estado presente desde el comienzo, ya sea en la elección de la plataforma o del software empleado en la construcción de la web, pero también a la hora de gestionar y ofrecer información y posibilidades de relación.

Es decir, que para lograr esa inclusión de sectores situados habitualmente al margen de las relaciones con la Administración, hemos intentado abrir nuevos canales como el asistente virtual en lenguaje natural. Y también hemos aplicado un criterio de transparencia y de poner a disposición del público general la mayor cantidad de información posible en cada uno de los procesos que se han abordado.

De esta forma, en el portal Aragón Participa están a disposición de los ciudadanos todo tipo de planes, propuestas, leyes y documentos, estructurados de manera muy sencilla y que tratan de dar respuesta a las peticiones de información que se han ido realizando en las distintas regiones realizadas con motivo del desarrollo de los distintos procesos de participación pública.

#### **Características de participación ciudadana del servicio**

El portal Aragón Participa está íntegramente dedicado a la participación ciudadana, ya sea en cuanto a la aportación de información, en cuanto a la reflexión sobre las razones y los modos de la participación en sí misma, en la multiplicación de canales y medios para acceder al mayor número de ciudadanos o en cuanto a la puesta en marcha de procesos y canales de participación. Todos estos extremos han sido relatados en la presente candidatura.

#### **Datos de utilización del servicio**

El número de visitas recibidas desde el lanzamiento de la web en el mes de junio de 2009 hasta el día 8 de marzo de 2010 (9 meses) es de 365.509, que representan 7.087.957 páginas consultadas.

Entre junio y diciembre de 2009 tuvo 265.938 visitas, lo que significa unas 1.250 visitas diarias. El número de páginas consultadas en la misma fecha fue de 5.397.910.

En lo que va de 2010 (hasta el 8 de marzo), las visitas ascienden a 99.571, lo que implica unas 1.500 visitas diarias. No obstante, la media se eleva hasta las 1.800 de lunes viernes llegando, incluso a las 2.160 el día 8 de marzo. El número de páginas consultadas es de 1.690.047.

Se adjunta una dirección de la que es posible descargarse en formato .doc un breve informe estadístico de las visitas al portal que incluye dos pequeñas gráficas como compendio de lo comentado:

[http://www.aragonparticipa.info/informe\\_estadistico\\_portal.doc](http://www.aragonparticipa.info/informe_estadistico_portal.doc)

Actualmente hay 308 usuarios registrados, que reciben mensualmente el boletín y tienen acceso a algunos servicios específicos. Hasta la fecha han enviado 9 boletines (desde Julio de 2009 hasta Febrero de 2010).

### Datos del grado de satisfacción del servicio

Uno de los criterios más importantes es que desde el mes de junio, ninguno de los usuarios que se han dado de alta ha solicitado la baja del servicio. Es más, se han recibido decenas de correos electrónicos de felicitación por la web de participación y en los distintos procesos de participación pública que se han desarrollado y que han tenido su reflejo en la web, todos los comentarios han sido muy favorables al modo en el que se ha hecho y a la información que se ha ofrecido. Está previsto publicar una encuesta sobre satisfacción de los internautas coincidiendo aproximadamente con el primer año de funcionamiento de la web.

### Características de multiplataforma del servicio

Para poder cumplir con los objetivos establecidos para el servicio, Aragón Participa tiene que ser accesible por el mayor número de ciudadanos posible. Para ello se ha utilizado un enfoque multiplataforma para que los ciudadanos puedan acceder al servicio independientemente de las características de su ordenador.

La plataforma de Aragón Participa ha sido creada utilizando tecnología XAMP. Esto significa que ha sido creada usando PHP y funciona en servidores web Apache y bases de datos MySQL, siendo todo ello software libre. El sistema operativo que use el servidor es transparente a la plataforma, por lo que se puede instalar tanto en Windows como Linux.

Para los usuarios finales, al tratarse de tecnología web, la plataforma funciona independientemente de las características técnicas del terminal del usuario, siempre que éste tenga acceso a Internet y un navegador web actual instalado, independientemente de las características de los componentes o el sistema operativo del ordenador.

### Características de multicanalidad del servicio

Aragón Participa está implementado usando tecnología web 3.0 y 2.0. Debido a las características propias del web, el portal es accesible por cualquier usuario con acceso a Internet, sin importar el canal que use para ello, ya sea a través de un ordenador y una línea convencional, como desde un teléfono móvil a través de 3G. Además, el portal ofrece la opción de registrarse al servicio del envío de boletines de noticias mensuales, que son enviados al correo electrónico personal de los usuarios que lo deseen, pudiéndolo leer desde su terminal habitual para el correo electrónico. Aragón Participa también consta de su propio canal de YouTube, donde publican vídeos de interés para los usuarios.

Además de los procesos de participación virtuales que se ofrecen a través del servicio, también se ofrece la información a través de canales tradicionales como los procesos presenciales.

En la tercera versión sobre la que se está trabajando, la página Aragón Participa ha sido seleccionada por Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) para desarrollar un proyecto piloto en la incorporación de avisos y encuestas a través de teléfono móvil. Actualmente se está trabajando en el diseño de estos servicios.

### Características de multilingüismo del servicio

Actualmente Aragón Participa está principalmente orientado al uso por los ciudadanos de

Aragón y por lo tanto se ofrece en castellano o español, el idioma oficial de la Comunidad Autónoma. Cabe destacar que se está desarrollando una versión en inglés del portal para poder llegar a más usuarios y dar una proyección más internacional al mismo.

No obstante, la plataforma tecnológica de Aragón Participa permite añadir las noticias y contenido en múltiples idiomas. Además los procesos participativos se pueden restringir a un grupo de usuarios, pudiendo crear dicho procesos en el idioma de los ciudadanos que participan en el proceso.

Además la herramienta de envío de boletines y canal de Youtube también permiten ofrecer servicios multilingüísticos según las necesidades de los ciudadanos.

#### **Aspectos de reingeniería del servicio**

La plataforma de Aragón Participa permite adaptar los servicios ofrecidos por la DGPC a las necesidades actuales de los ciudadanos, ofreciendo una amplia gama de herramientas que permiten que la DGPC crear procesos de participación adaptados a cada caso.

La plataforma tecnológica de Aragón Participa permite escoger qué módulos son necesarios para cada proceso participativo, como pueden ser encuestas, foros, documentos adjuntos, etc.

Este diseño permite que no sólo la Dirección General de Participación Ciudadana pueda usar la plataforma para sus procesos sino que puede usarse y adaptarse para cualquier entidad o administración dónde se requiera una plataforma de participación para sus procesos de toma de decisiones.

#### **Aspectos de simplificación del servicio**

El objetivo de la web no es simplificar tramitaciones ni evitar presencias físicas, sino el de buscar otros cauces de información y relación con el ciudadano. En este sentido, si que se han abierto cauces, que ya se han detallado, para que los ciudadanos puedan tener una relación más sencilla y directa con la Administración autonómica. Se trata de una de las líneas que mayor interés ha despertado en el proyecto y sobre la que se están planteando nuevas posibilidades hacia el futuro inmediato.

#### **Aspectos de integración del servicio**

El portal de Aragón Participa puede usarse como una herramienta complementaria o exclusiva en cualquiera de las fases de los procesos participativos, independientemente de la naturaleza de la materia o de su rango jurídico. Hemos desarrollado experiencias en todos los campos para la elaboración de leyes, estrategias y programas; pero también para su evaluación.

[http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_processes&Itemid=63](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_processes&Itemid=63)

Asimismo, la plataforma puede ser integrada con otros sistemas ya existentes o bien creados específicamente, ofreciendo nuevas herramientas y nuevos canales de difusión. Para ello el portal debe disponer de los servicios web de los terceros sistemas para permitir la completa integración de las distintas plataformas.

### Características de eficacia del servicio

El portal es objeto de actualización de su contenido varias veces todas las semanas. Se ha conseguido dar respuesta inmediata a todos los actos y novedades relacionadas con la participación ciudadana en el ámbito autonómico, lo que nos ha convertido en un canal de información ágil e inmediato.

Además, el servicio se ha ofrecido sin ningún tipo de interrupción desde su implantación.

También es de destacar que se ha contestado de manera puntual a todas las solicitudes de información y de suscripción recibidas hasta la fecha.

Resulta imposible realizar otro tipo de valoración y/o comparación por dos motivos principales:

- Se trata de un servicio de nueva implantación en una dirección general de nueva implantación, por lo que no existen antecedentes temporales. Los procesos que se están poniendo en marcha siguen criterios nuevos y son absolutamente innovadores en sus técnicas y metodología.
- La página tiene una naturaleza de dinamización y de desarrollo de la información, por lo que no existen trámites u otros procesos que se puedan evaluar de esta forma.

### Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Aragón Participa presenta un alto grado de eficiencia en cuanto a su bajo coste en capítulo de personal, dado que se mantiene a diario con el trabajo de una sola persona y con la colaboración puntual de otros técnicos del Gobierno de Aragón, así como de algunas empresas externas que atienden a cuestiones de alta especialización.

Por otro lado, representa un ejemplo en la alta eficiencia en cuanto al consumo de recursos naturales, dado que es utilizada como una plataforma en la que todos los participantes en los procesos de participación, o simplemente los ciudadanos interesados en las diversas materias, pueden acceder a innumerable documentación de forma limpia, sin consumo de papel u otros bienes que impliquen consumo de recursos naturales.

### Aspectos de interoperabilidad del servicio

La tecnología web 2.0 (noticias, encuestas, repositorio de imágenes, etc.) de la plataforma de Aragón Participa fue integrada con tecnología 3.0 como es la sección "Tienes dudas" que ofrece un asistente virtual que responde en tiempo real a todas aquellas preguntas relacionadas con temas de participación: democracia deliberativa, e-democracia, plataformas sociales, legislación y normativa, organismos, foros y observatorios...

Además el portal incluye contenido en formato RSS, de forma que los ciudadanos pueden utilizar agregadores o lectores de fuentes web para obtener resúmenes del contenido publicado en Aragón Participa, sin la necesidad de visitar el portal o ni tan siquiera utilizar un navegador web.

Actualmente el portal también se encuentra en fase de integración mediante servicios web con las redes sociales más comunes.

Además, todo ello, nos permite una absoluta transversalidad con el conjunto de los departamentos del Gobierno de Aragón, y prueba de ellos son los procesos de participación que ya se han realizado con buena parte de ellos y cuyas experiencias están plasmadas en la web.

[http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com\\_processes&Itemid=63](http://aragonparticipa.aragon.es/index.php?option=com_processes&Itemid=63)

#### Características de neutralidad tecnológica del servicio

La plataforma de Aragón Participa permite interactuar con cualquier otra plataforma mediante servicios web, de forma que no existe ninguna restricción en cuanto a la interacción de Aragón Plataforma con otras tecnologías existentes, sea cual sea su naturaleza tecnológica.

#### Características de arquitecturas abiertas del servicio

La tecnología web 2.0 que utiliza el portal de Aragon Participa está basada en software libre bajo licencia GNU/GPL, de modo que se protege la libre distribución, modificación y uso del código del portal.

Además ha sido desarrollado usando reconocidos componentes de software libre de Joomla! y funciona sobre plataformas con arquitecturas LAMP.

#### Características de reutilización del servicio

El portal de Aragón Participa permite la reutilización de la plataforma para otras finalidades y entidades.

La plataforma de Aragón Participa permite adaptar tanto su contenido, como el idioma del portal, el diseño y las funcionalidades y herramientas disponibles en cada momento desde su entorno de administración sencillo y eficaz.

Aragón Participa es software libre, de modo que cualquier entidad puede reutilizarla y adaptarla a sus necesidades específicas.

El servicio es completamente compatible con el resto de los servicios y departamentos del Gobierno de Aragón. De hecho, se plantea como un soporte técnico y tecnológico para el desarrollo de procesos de participación a demanda de los distintos departamentos. Por una parte, de pone a sus disposición las técnicas y las metodologías complejas en participación ciudadana y, por otro, el conjunto de herramientas de las que dispone el portal.

En este sentido, cabe destacar una experiencia de participación realizada con el Departamento de Servicios Sociales en la elaboración del Catálogo de Servicios Sociales y cuyo eje fue una encuesta cerrada y exclusiva que se realizó mediante el portal Aragón Participa. Esto permitió obtener los datos con mayor precisión y con una menor dedicación de recursos, dado que se trataba de una encuesta compleja, con 100 preguntas y 36 usuarios acreditados.

#### Características del servicio cualitativos o cuantitativos.

El Portal Aragón participa incorpora un asistente que trabaja en lenguaje natural y que permite a los usuarios dos funcionalidades principales: buscar y acceder a todo tipo de información referenciada en la propia web, y realizar propuestas de todo tipo. Dicho asistente se ha implementado de acuerdo con la tecnología Q-Go!

Un segundo valor distintivo ha sido el diseño y la imagen del portal que ha sido adoptada por el Gobierno de Aragón como referencia para todo el desarrollo de los procesos y acciones relacionadas con la participación pública. Se ha generado un entorno amable, con cierta carga simbólica en todos sus elementos (manos, engranajes, etc.) y que es muy

intuitivo en cuanto a su distribución y posterior utilización por el usuario final.  
Por último, destacar la tecnología web 2.0 que utiliza el portal de Aragon Participa y que está basada en software libre. Además ha sido desarrollado usando reconocidos componentes de software libre de Joomla! y funciona sobre plataformas con arquitecturas LAMP.