

# INFORMES PORTAL MAYORES

Número 39

## La Sociedad de la Información, Administración electrónica y Portal Mayores

**Autor:** Portal Mayores

**Filiación:** Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid

**Contacto:** [mayores@ieg.csic.es](mailto:mayores@ieg.csic.es)

**Fecha de creación:** 08-07-2005

Para citar este documento:

PORTAL MAYORES (2005). "La Sociedad de la Información, Administración electrónica y Portal Mayores". Madrid, Portal Mayores, *Informes Portal Mayores*, nº 39. [Fecha de publicación: 11/07/2005]. <<http://www.imsersomayores.csic.es/documentos/documentos/pm-sociedadinformacion-01.pdf>>

Una iniciativa del IMSERSO y del CSIC © 2003

ISSN: 1885-6780

# La Sociedad de la Información. Administración electrónica y Portal Mayores

## I. La Sociedad de la información

## II. Administración electrónica

## III. Portales públicos. Contexto, concepto y definición

## IV. ¿Por qué un portal público?

## V. Un portal público especializado: Portal Mayores

### 1. Origen y objetivos

### 2. Marco normativo

### 3. Gestión de Portal Mayores: normalización y utilización de estándares

#### a. Normalización y Validación

#### b. Generación de metadatos

#### c. Gestión de contenidos

#### d. Manual de calidad

#### e. Evaluación de servicios y productos de información

### 4. Portal Mayores y la mejora continua: proyectos llevados a cabo y en marcha

## VI. Usuarios potenciales de Portal Mayores: Accesibilidad

## VII. Usuarios reales de Portal Mayores: Estadísticas de visita

## VIII. Actividades de promoción y marketing. Posicionamiento en buscadores

## IX. Fuentes de información

## I. La Sociedad de la información

*Los últimos años han conocido una transformación del panorama laboral del mundo desarrollado. La liberalización de las telecomunicaciones, el crecimiento explosivo de Internet y la creciente interrelación de los negocios y la sociedad convergen todos en un punto: la eclosión de la Sociedad de la Información (SI)<sup>1</sup>. Esta es la presentación que la Unión Europea hace en su portal temático de la Sociedad de la Información. Es una descripción del proceso en el que nuestra sociedad se está viendo inmersa, pero ¿cuáles son las ventajas de la SI? Obviamente es una sociedad en la que la información es el elemento central y por tanto la generación, distribución y uso del conocimiento se convierte en fácil, rápido y llega por igual a cualquier ciudadano *mejorando el entorno económico, la reducción de los trámites administrativos, la limitación de la burocracia y el ahorro sustancial de tiempo*<sup>2</sup>.*

Actualmente, el primer impulso para desarrollar en la Unión Europea (UE) la SI, procede del VI Programa Marco 2002-2006, *instrumento financiero que permite concretar la creación del Espacio Europeo de Investigación*<sup>3</sup>. De su prioridad séptima sobre *Los ciudadanos y la gobernanza en una sociedad basada en el conocimiento*<sup>4</sup> se ha propuesto y definido el *Plan de Acción Europe 2005*<sup>5</sup> (Sevilla 2002) y la *Estrategia de Lisboa (2003)*<sup>6</sup> con los que se pretende convertir a la UE en la *economía más dinámica y competitiva del mundo para el año 2010*. Finalmente, se ayuda de la iniciativa *i2010 – Una Sociedad de la Información Europea para el*

<sup>1</sup> Comisión Europea. *Sociedad de la información en Europa. Portal temático*. [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005 <[http://europa.eu.int/information\\_society/index\\_es.htm](http://europa.eu.int/information_society/index_es.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>2</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "XML: un medio para fomentar la interoperabilidad, explotación y difusión de contenidos en la administración electrónica". En *CALSI 2003: tecnología + información: contenidos y aspectos legales en la sociedad de la información: 23-24 octubre 2003, Universidad Politécnica de Valencia: actas* [Recurso electrónico]. Núria Lloret Romero, Luís Guijarro Coloma, eds. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2003.

<sup>3</sup> Comisión Europea. *Síntesis de legislación. Sexto programa marco (2002-2006)* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005.

<<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/i23012.htm>>. [Consulta: 4 de julio de 2005].

<sup>4</sup> Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial. *Sociedad de la Información y gobernanza. VI Programa Marco de la Unión Europea* [en línea]. Madrid, CDTI, 2002?.

<<http://www.cdti.es/webCDTI/esp/marco/020402010.html>>. [Consulta: 4 de julio de 2005]

<sup>5</sup> Comisión Europea. *eEurope 2005. Information Society* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005.

<[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>6</sup> COM (2003) 112 final, 11 de marzo de 2003. Política de la innovación: actualizar el enfoque de la Unión en el contexto de la estrategia de Lisboa.

<[http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/es/com/2003/com2003\\_0112es01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/es/com/2003/com2003_0112es01.pdf)>. [Consulta: 1 de julio de 2005].

COM (2005) 24 final, 2 de febrero de 2005. Working together for growth and jobs. A new start for the Lisbon Strategy.

<[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/communications/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.doc](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.doc)>. [Consulta: 1 de julio de 2005].

*crecimiento y empleo*<sup>7</sup> (2005), cuyo objetivo es formar ese *Espacio Europeo de Información* a través de una Sociedad de la Información Europea más segura y con más contenidos, sin olvidar de promover la inclusión digital, unos mejores servicios públicos y mejor calidad de vida, soslayando la brecha digital y consiguiendo, y en otros casos, mejorando, la oferta de los servicios públicos a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) para constituir la llamada Administración electrónica.

## II. Administración electrónica

El concepto de Administración electrónica conlleva no sólo el uso de las TICs en la administración pública, sino que también implica un necesario cambio organizativo (reorganización de los procesos de trabajo de la administración) y el aprendizaje de nuevas habilidades; avances que llevarán a la mejora de la gestión de los servicios públicos y de los procesos democráticos (participación ciudadana más activa), así como el fortalecimiento del apoyo a las políticas públicas<sup>8</sup>. La administración electrónica es el camino para que las administraciones sean más abiertas y transparentes<sup>9</sup>, refuercen la participación democrática y los servicios estén orientados y personalizados a todos y cada uno de los ciudadanos<sup>10</sup>.

La implantación de las TICs en España no está llevando el ritmo deseado<sup>11</sup> y esto se corrobora en el Informe e-España 2005 de la Fundación Auna<sup>12</sup>. Concluyen que la situación de la implantación de las TICs en España responde a un *relativo estancamiento del desarrollo tecnológico y digital del país con respecto a sus*

<sup>7</sup> Comisión Europea. *i2010: A European Information Society for growth and employment. eEurope 2005. Information Society* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005.

<[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>8</sup> Comisión Europea. *Better public services. eGovernment. Information Society* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005.

<[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>9</sup> "The Internet can be used by citizens to watch their governments - rather than by governments to watch their citizens", Prof. Manuel Castells, *The Rise of the Network Society*. En Comisión Europea. *Better public services. eGovernment...* Op. cit.

<sup>10</sup> Comisión Europea. *Better public services. eGovernment...* Op. cit.

<sup>11</sup> Un requisito previo para que la administración electrónica sea una realidad es alcanzar un nivel elevado en el porcentaje de implantación de ordenadores en las viviendas españolas, pues este será el punto de acceso a los servicios públicos. Según estadísticas del INE en 2004 en España todavía queda dedicar numerosos esfuerzos financieros, materiales y humanos para que los beneficios de la administración electrónica afecte por igual a todos los ciudadanos. Los datos son significativos: las viviendas con algún tipo de ordenador alcanzan el 48,11% de la población (7.087.997; un 5% que en el 2003), las viviendas que disponen de acceso a Internet casi llegan al 31% (30.85% de la población, o 4.544.751; también un 5% más que en el 2003) y el dato más interesante: de las viviendas que no disponen de acceso a Internet (10.186.900 o un 69% de las viviendas totales, 14.731.651) un 72% lo consideran innecesario, casi un 47% creen que tienen pocos conocimientos para utilizarlo, un 30% encuentran la conexión o el equipo demasiado caro, y un 17% acceden desde otro lugar. En Instituto Nacional de Estadística. *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares* [en línea]. Madrid: INE, 2004.

<<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft25%2Fp450&O=inebase&N=&L=>>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>12</sup> *e-España 2005. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Madrid: Fundación Auna, 2005.

vecinos, algunos de los países más fuertes de la Unión Europea. Por lo tanto, un año más, el informe eEspaña 2005 ha confirmado el retraso tecnológico creciente del país con respecto a su entorno<sup>13</sup>.

Desde la Administración española se intenta mejorar estos datos y a finales de 2004 se presentó el Plan Conecta *para el desarrollo de la Administración electrónica en España 2004-2007, una iniciativa destinada a potenciar los servicios de la Administración y su relación con ciudadanos y empresas a través de las nuevas tecnologías*<sup>14</sup> y que naturalmente se nutre de las iniciativas, planes, acciones y objetivos mencionados anteriormente y marcados por la política europea. Algunas de sus pautas de actuación, “Acercar la Administración al ciudadano”, “Búsqueda de una gestión pública, racional y eficiente”, “Reducción de costes y tiempos de respuesta”, “Unificación y potenciación de las páginas web de la Administración del Estado” son las señaladas estos años para conseguir una mayor implantación de la Administración electrónica en España.

### III. Portales públicos. Contexto, definición y tipología

El interés de la creación de la Administración electrónica radica en que ésta aportará mayor eficacia y seguridad en el tratamiento de la información de carácter público, de gran importancia para la vida cívica y democrática<sup>15</sup>. Su adecuada gestión beneficia a todos los agentes sociales (ciudadanos, colectivos, empresas, otras administraciones) en sus actividades individuales y sociales, *facilitando las operaciones internas dentro de la propia administración; promoviendo la integración del ciudadano en los procesos democráticos; además, las empresas, fundamentalmente las PYMES, se beneficiarán porque pueden aprovechar todas las posibilidades existentes en el mercado*<sup>16</sup>; *incrementando la transparencia de la gestión pública, mejorando el acceso a los servicios públicos, reduciendo costes, promoviendo la utilización de buenas prácticas y la mejora continua*<sup>17</sup>. Sin embargo, *la fragmentación de la información pública o la falta de información accesible, por el contrario, provoca una desventaja notable, tanto para los ciudadanos, como para las empresas y las propias organizaciones públicas. Por tanto, se hace necesaria la*

<sup>13</sup> Cía, Juan F. “Informe e-España. El desarrollo de la Sociedad de la Información en España está 'estancado'” [en línea]. *elmundo.es, Navegante*, miércoles, 29 de junio de 2005. <<http://www.elmundo.es/navegante/2005/06/29/esociedad/1120057072.html>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>14</sup> Consejo Superior de Informática. *Sociedad de la información* [en línea]. Madrid: MAP, Consejo Superior de Informática, 2005. <<http://www.csi.map.es/csi/sociedadinformacion.htm>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

<sup>15</sup> COM (2002) 207 final, 5 de junio de 2002. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la reutilización y explotación comercial de los documentos del sector público (presentada por la Comisión). <[ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte\\_es.pdf](ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte_es.pdf)>, p. 2

<sup>16</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “La función de los portales temáticos en la administración electrónica”. En *Jornadas Andaluzas de Documentación (3ª. 2003. Sevilla). III Jornadas Andaluzas de Documentación: organizaciones electrónicas, situación actual y perspectivas de la e-documentación: comunicaciones, experiencias profesionales, póster y presentaciones técnicas*. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 2003.

<sup>17</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta para el fomento de La administración electrónica: contenidos y usuarios focalizados”. En *Tecnimap: Octubre 2004 e-Cooperación en la Administración Pública*. Murcia, 28, 29, 30 de Septiembre y 1 de 2004.

creación de repositorios de información (portales<sup>18</sup>) que centralicen la información de carácter público<sup>19</sup>.

En cuanto a tipologías de portales, se puede diferenciar una gran variedad de clasificaciones, entre otras:

- Según la financiación (público y privado)
- Según el ámbito (general/horizontal y especializado/vertical/temático)
- Según los destinatarios (ciudadanos, empresas, administración y usuarios internos)
- Según los contenidos (información administrativa, información no administrativa)<sup>20</sup>.

Si atendemos a la información que recoge un portal público y utilizando la clasificación seguida por el libro verde “La información del sector público”<sup>21</sup> se diferencian dos tipos de portales de la administración pública. *Por una parte, aquellos que son de interés general y que recogen información de tipo administrativo a propósito de las funciones y actividades que definen a la propia administración . Por otra parte, aquellos portales que abordan un tema específico y que aportan información científica y técnica no relacionada con el ámbito de actuación de la administración. El grupo de usuarios de estos portales es mucho más reducido, y suele estar relacionado con el ámbito académico o investigador<sup>22</sup>.*

#### IV. ¿Por qué un portal público?<sup>23</sup>

El objetivo final es que el ciudadano perciba progresivamente una visión única de los servicios de la administración, totalmente integrados y coordinados en función de sus necesidades, constituyendo un núcleo virtual que reúna los servicios tradicionalmente dispersos. Las administraciones deben organizarse, por lo tanto, alrededor de los usuarios, y no a la inversa, con la finalidad de simplificar las relaciones que el ciudadano establece con la administración.

Ante este planteamiento, la administración pública española considera uno de los objetivos prioritarios personalizar los servicios de información y documentación administrativa. Con este fin, en algunos sectores de la Administración se están desarrollando una serie de proyectos que persiguen facilitar el acceso de información personalizada a los ciudadanos. Cabe suponer, que el siguiente paso,

<sup>18</sup> “Un portal es un punto de entrada común a una colección de recursos electrónicos integrados, donde se ofrecen un serie de servicios complementarios, tales como búsqueda interna, personalización, herramientas de comunicación, servicios de información con tecnología push y otros servicios específicos asociados a la tipología del portal”. Definición extraída de: Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta...”. Op. Cit.

<sup>19</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “La función de los portales temáticos en la administración electrónica...”. Op. Cit.

<sup>20</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta...”. Op. cit.

<sup>21</sup> COM (1998) 585, 20 de enero de 1999. La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información.

<sup>22</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta...”. Op. cit.

<sup>23</sup> Extracto de Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta...”. Op. cit., pp. 5-9.

una vez cubiertas las necesidades básicas de los ciudadanos en lo que a información administrativa se refiere, será priorizar la oferta de información personalizada no administrativa. Esto es, el desarrollo de portales públicos temáticos adaptados a las necesidades de cada usuario, promoviendo así un mayor desarrollo de la innovación tecnológica y de la investigación.

La información se considera una pieza clave como base para la investigación y la innovación. De hecho, “la disposición de las organizaciones y las empresas para competir, innovar y avanzar está directamente relacionada con la capacidad para captar, procesar y entender las señales informativas de todo tipo que genera el entorno<sup>24</sup>”. La generación de contenidos científicos que fomenten el intercambio de conocimiento, la vigilancia del entorno y la generación del nuevo conocimiento son esenciales para el desarrollo científico de un país, de una región, de una organización. Por tanto, los contenidos son el núcleo de los servicios de administración electrónica para el fomento de la i+d y la innovación. De hecho, en Estados Unidos, los portales de carácter científico como PubMed y PubSCIENCE se consideran una iniciativa fundamental para la difusión de la información federal. Los portales se consideran la forma ideal de integrar toda la información generada por una organización o conjunto de organizaciones, la información disponible sobre un tema o el grueso de información de interés para ciertos grupos de usuarios (comunidades virtuales).

En este sentido, la transición desde la diseminación de la información científica y técnica hacia un entorno de administración electrónica puede representar un cambio fundamental en la forma de gestionar este tipo de información de carácter público en la sociedad del conocimiento. Witson y Davis<sup>25</sup> consideran que la aplicación de los conceptos y prácticas de la administración electrónica en este ámbito implica un conjunto inmediato de ventajas, entre otras: los usuarios tienen acceso de forma integrada a una gran cantidad de recursos de información especializada; la información está siempre disponible (24X7) a través de Internet; además, el entorno electrónico permite la localización, asimilación y uso de información proveniente de gran variedad de fuentes para la creación de nuevo conocimiento.

La aplicación de las TICs en el ámbito de las organizaciones públicas y, en concreto, el desarrollo de sitios web para la oferta de servicios de la administración electrónica, supone un gran avance en la difusión de la información pública. Los portales temáticos facilitan la gestión y explotación de la información de carácter técnico y científico por un grupo reducido de usuarios pertenecientes, por lo general, al ámbito académico e investigador.

Los portales de carácter público también deben hacer una gestión eficiente de sus recursos de forma que se pueda garantizar la viabilidad económica del proyecto a

---

<sup>24</sup> Giménez Toledo, Elea y Román Román, Adelaida. “Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: conceptos, profesionales, servicios y fuentes de información”. *El profesional de la información*, 2001, vol. 10, n.º. 5, p. 15.

<sup>25</sup> Whitson, Thurman L.; Davis, Lynn. “Best practices in electronic government: comprehensive electronic information dissemination for science and technology”. *Government information quarterly*, 2001, n.º. 18, p. 80.

largo plazo. Por tanto, se hace necesario que el portal genere materiales propios y no se limite a copiar o enlazar lo que ya existe en otros sitios web. Se podría considerar que el punto clave para el desarrollo de contenidos se encuentra en la calidad y la profundidad de estos, así como la capacidad de integrar recursos de diferentes fuentes y crear servicios que puedan ser interoperables.

Los usuarios principales de los portales de la administración pública son los ciudadanos y las empresas. Estos usuarios deben tener acceso a información pública de tipo administrativo (portales administrativos) y a información específica de carácter temático (portales temáticos).

Los portales temáticos de carácter público, como se ha comentado, pueden constituir una herramienta esencial de información para el fomento de la i+d y la innovación en diferentes ámbitos del saber. En aquellos ámbitos en los que las organizaciones públicas se coordinen en el desarrollo de portales temáticos, la producción científica podría ser mayor y más eficiente dada la integración de recursos informativos y la creación de verdaderas comunidades virtuales de carácter científico. Este es el caso de portales temáticos tales como Portal Mayores <<http://www.imersomayores.csic.es>>, desarrollado por el CSIC en colaboración con el IMSERSO y que recopila información sobre el ámbito de la Gerontología y la Geriatría, o como Portal Tecnociencia <<http://www.portaltecnociencia.es>>, desarrollado por el CSIC y el Ministerio de Educación y Ciencia<sup>26</sup>.

Estos portales se encuentran en un nivel superior de desarrollo tecnológico a lo que sería un sitio web<sup>27</sup> (sin llegar todavía al tercer nivel, “ventanilla única” o cuarto nivel, “administración electrónica”) donde la comunicación es bidireccional y ofrece la posibilidad de realizar ciertos trámites sencillos, por ejemplo: descarga de documentos, envío de formularios, suscripción a servicios y productos de información, etc<sup>28</sup>.

## V. Un portal público especializado: Portal Mayores

Desde Portal Mayores, como portal público especializado o vertical, orientado a la prestación de servicios públicos especializados en línea, tiene un conjunto de características que lo identifican plenamente, entre ellas se pueden destacar las siguientes:

---

<sup>26</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Aspectos clave para maximizar la eficiencia en la recuperación de información en un portal científico de carácter público”. En Jornadas de Tratamiento y Recuperación de la Información (2ª. 2003. Madrid). *Jotri 2003: II Jornadas de Tratamiento y Recuperación de la Información, 8 y 9 de septiembre de 2003*. Getafe: Departamento de Biblioteconomía y Documentación y Departamento de Informática, Universidad Carlos III de Madrid, 2003.

<sup>27</sup> Veáse Martínez Usero, José Ángel.... “Aspectos clave para maximizar la eficiencia...”, Op. cit., su “Gráfico 2. Fases de implementación de la administración electrónica”.

<sup>28</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Aspectos clave para maximizar la eficiencia...”. Op. cit.



- Es una solución adecuada para la oferta de servicios electrónicos integrados adaptados a las necesidades de los usuarios sin necesidad de reflejar la estructura organizativa de una o varias organizaciones públicas.
- Es “rico en contenido” y tienen la capacidad de ofrecer contenidos relevantes para los diferentes grupos de usuarios.
- Alrededor de él se pueden construir comunidades virtuales en torno a sus contenidos, facilitando el intercambio de ideas y la cooperación electrónica.
- Destaca la posibilidad de personalización de los servicios, que permite al usuario organizar la información según sus intereses y necesidades<sup>29</sup>.

### 1. Origen y objetivos

Portal Mayores (<http://www.imsersomayores.csic.es>) es un portal científico de carácter público y especializado en Geriátría y Gerontología, dependiente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC<sup>30</sup>) y surge para el establecimiento y desarrollo de un sistema de información sobre personas mayores en Internet, de acceso libre y gratuito, dirigido al ámbito académico y científico, los profesionales de los servicios sociales, los propios mayores y la sociedad en general. Según la razón que le dio origen, Portal Mayores se planteó como objetivos:

1. Crear un servicio de información virtual, en el que se recoja, sistematice y transmita información y documentación sobre personas mayores.
2. Establecer una plataforma electrónica de apoyo para la comunidad científica y profesional.
3. Desarrollar contenidos y servicios de valor añadido para el fomento de la I+D y la innovación en el ámbito de la Geriátría y Gerontología.
4. Implementar servicios de información web acorde con las normas internacionales y garantizar la calidad en la gestión.
5. Favorecer la colaboración con otras organizaciones para ofrecer servicios integrados.

### 2. Marco normativo

Las bases del desarrollo y la gestión de contenidos realizada por Portal Mayores se encuadran en el ámbito de las directrices europeas en materia de Sociedad de Información (SI) y servicios públicos europeos, además de las recomendaciones nacionales sobre el desarrollo de servicios característicos de la administración electrónica.

<sup>29</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta...”. Op. cit.

<sup>30</sup> El diseño, gestión y mantenimiento de Portal Mayores es responsabilidad de un equipo dependiente del Consejo Superior de Investigaciones Científicas y con sede en CSIC-Madrid, Calle Pinar, 25, 28006 Madrid.

Desde el punto de vista teórico, Portal Mayores se puede enmarcar en las medidas para impulsar el desarrollo de los servicios para los usuarios del recién lanzado *Plan Conecta para el desarrollo de la Administración electrónica*. Desde el punto de vista metodológico, se enmarca en el ámbito de la normativa internacional, europea y nacional para el desarrollo de sitios web de carácter público, haciendo especial hincapié en las directrices nacionales del Consejo Superior de Informática y para el impulso de la administración electrónica y, en particular, *Los criterios de seguridad, normalización y conservación de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades*.

COM (1998) 585, 20 de enero de 1999. La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información.

COM (2001) 607 final, 23 de octubre de 2001. La eEurope 2002: Creación de un marco comunitario para la explotación de la información del sector público. Comunicación de la Comisión al Consejo, el Parlamento Europeo, el Comité Económico y Social y el Comité de las Regiones.

COM (2002) 263 final, 28 de mayo de 2002. eEurope 2005: una sociedad de la información para todos, plan de acción que se presentará con vistas al Consejo Europeo de Sevilla, 21-22 de junio de 2002. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité de las Económico y Social y al Comité de las Regiones.

COM (2002) 207 final, 5 de junio de 2002. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la reutilización y explotación comercial de los documentos del sector público (presentada por la Comisión). <[ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte\\_es.pdf](ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte_es.pdf)>. Brussels, 2.2.2005

COM (2005) 24 final, 2 de febrero de 2005. Working together for growth and jobs. A new start for the Lisbon Strategy. <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/launch/lisbon\\_com\\_2005\\_24\\_en.pdf](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/launch/lisbon_com_2005_24_en.pdf)>. [Consulta: 1 de Julio de 2005].

COM (2005) 229 final, 6 de junio de 2005. i2010: una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo. <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/communications/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.doc](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.doc)>. [Consulta: 1 de julio de 2005].

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. Libro blanco para la mejora de los servicios públicos: una nueva Administración al servicio de los ciudadanos. Madrid: MAP, 4 de febrero de 2000.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. Criterios de seguridad, conservación y normalización de las aplicaciones utilizadas en el ejercicio de potestades. Versión 2.2 de 24 de junio de 2004. NIPO 326-04-044-9. [Consulta: 01/07/2005]. <<http://www.csi.map.es/csi/pg5c10.htm>>.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. *Plan Conecta para el desarrollo de la Administración electrónica* [Recurso electrónico]. Madrid: MAP, 2004. 1 CD-ROM.

### 3. Gestión de Portal Mayores: normalización y utilización de estándares

La correcta gestión de las actividades y proyectos en Portal Mayores depende de la atención de los siguientes cinco puntos clave:

#### a. Normalización y Validación

Portal Mayores ha tenido en cuenta los siguientes aspectos técnicos para implementar los conceptos relacionados con normalización e interoperabilidad de los servicios públicos electrónicos.

Leguaje de marcado: se ha utilizado HTML 4.1, que ha sido validado por W3C y que permite la exportación a XML, como estándar para el intercambio de información pública en soporte electrónico.

<http://validator.w3.org/>

Hojas de estilo: se ha utilizado CSS versión 3, que ha sido validado por W3C.

<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

Bases de datos: se han desarrollado bases de datos relacionales compatibles con SQL ISO 9075-1992.

PICS: se ha generado una etiqueta pics (platform for internet content selection) con la que se ha obtenido el reconocimiento de que los contenidos del portal son adecuados para todo tipo de usuarios y softwares de control de contenidos.

<http://www.w3c.org/PICS>

Accesibilidad: Portal Mayores ha utilizado el Test de Accesibilidad Web (TAW), herramienta desarrollada por la Secretaria General de Asuntos Sociales - IMSERSO, CEAPAT y SIDAR, para el análisis e información del grado de accesibilidad de las páginas del portal. Portal Mayores cumple la prioridad 3 (Nivel de accesibilidad Triple A) de las directrices de la Iniciativa de Accesibilidad Web en la página de inicio. Actualmente se trabaja en conseguir que todas las páginas del portal cumplan la prioridad 3, así como otras opciones de accesibilidad.

Certificación de calidad en contenidos de salud en todo el portal y en especial la sección salud. Portal Mayores cumple los Principios del código HONcode, que establece unos criterios de calidad de los sitios web relacionados con la salud. Estos criterios se basan en los contenidos de la comunicación COM (2002) 667 final, 29 de noviembre de 2002. eEurope 2002: criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud. Código HONcode de Portal Mayores:

<http://www.hon.ch/HONcode/Spanish/?HONConduct167832>

<http://www.hon.ch/HONcode/Spanish/?HONConduct394814>

## b. Generación de metadatos

Portal Mayores ha implementado un conjunto de metadatos en cada página web. Los metadatos se basan en una especificación de Dublin Core denominada DC Government Application Profile, aplicada a la descripción de recursos electrónicos de carácter público. Algunos gobiernos, tales como Austria, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Irlanda, Nueva Zelanda y Reino Unido, ya han adoptado esta norma y están en proceso de implementación. En nuestro país, Portal Mayores ha llevado la iniciativa, siendo el primer sitio web en realizar una adaptación de DC Government Application Profile.

DUBLIN CORE. DCMI Government Working Group.

<http://dublincore.org/groups/government/>

### c. Gestión de contenidos

Portal Mayores integra y gestiona una ingente cantidad de recursos electrónicos que constituyen una herramienta fundamental para la investigación relacionada con los mayores en España. Los contenidos se distribuyen en **diferentes áreas y secciones** con el objeto de hacer más sencilla la utilización y explotación de los diferentes recursos.

**1. Sección Documentación:** Bibliografía, Documentos, Estudios, Revistas. Agrupa a dos anteriores secciones, Bibliografía y Documentos, con el objeto de dar una visión global e integrada de las fuentes de información ofrecidas desde Portal Mayores. La base de datos de *Bibliografía* (mayor base de datos bibliográfica en materia de Gerontología y Geriatria en nuestro país con **14.500 registros** (crecimiento de 1.250 registro / año), de *Documentos* (sobre aspectos sociales, económicos, sanitarios, de políticas y servicios sociales y de actualidad, con 520 registros -60 documentos / año-), el nuevo apartado de *Estudios y Resultados* (recopilación de estudios, investigaciones, informes, boletines y otra documentación producida específicamente por IMSERSO, Observatorio de Personas Mayores y Portal Mayores), Revistas electrónicas, Libros electrónicos y el Glosario especializado en terminología sobre Geriatria y Gerontología.

**2. Sección Legislación:** contiene información legislativa sobre mayores, del ámbito europeo, estatal, autonómico y local aplicable en España, recogida de forma exhaustiva desde 1982. La base de datos contiene aproximadamente **1.450 registros**. También integra un conjunto de productos de información como son los informes de carácter jurídico sobre diferentes aspectos relacionados con las personas mayores.

**3. Sección Estadísticas:** contiene información estadística sobre aspectos demográficos, socio-económicos, de salud y de servicios sociales, así como documentos estadísticos (Las personas mayores en España, Informes 2000 y 2002) y enlaces a portales con más información estadística.

**4. Sección Investigación:** contiene información detallada sobre las principales líneas españolas de investigación científica desarrolladas recientemente en el ámbito de los mayores, en cualquiera de sus facetas: médica, biológica, social y económica. La base de datos contiene aproximadamente **295 registros** que presentan datos sobre proyectos llevados a cabo en los últimos años.

**5. Sección Salud y Psicología:** información detallada y actualizada relacionada con la salud de las personas mayores. Desde enero de 2005 ha ampliado sus contenidos con nuevos apartados que se enmarcan dentro de la disciplina de la Psicología del envejecimiento (conocer a nuestros mayores, salud mental, cuidados, relaciones sociales).

**6. Sección Agenda y cursos:** información detallada y actualizada sobre eventos y convocatorias (cursos, congresos, becas, premios y otros) de ámbito nacional e internacional. La base de datos <sup>12</sup>contiene aproximadamente **132 registros**

(convocatorias vigentes en junio de 2005) y un histórico de aproximadamente **1.150 registros**.

**7. Sección Residencias:** información sobre las residencias españolas para mayores. La información se obtiene tras un laborioso proceso de encuesta postal y telefónica que se realiza cada uno o dos año/s. La base de datos contiene aproximadamente **5.270 registros**. Esta base de datos ha servido de fuente para elaborar la reciente publicación en papel del IMSERSO la “Guía de residencias. 2004”.

**8. Sección Programas:** información detallada y actualizada sobre los programas a los que pueden acceder los mayores para la realización de diferentes actividades. Los programas del IMSERSO constituyen un grupo específico. Su base de datos creada a principios de 2005, **contiene 463 registros**.

**9. Sección Direcciones:** información sobre las diferentes entidades relacionadas con el ámbito de los mayores, tanto en España como en el extranjero. La base de datos contiene aproximadamente **1.100 registros** (crecimiento de 150 registros / año).

**10. Sección Internacional:** información relativa al envejecimiento de la población en el ámbito internacional. Se incluyen los principales documentos elaborados con motivo de la II Asamblea Mundial de Naciones Unidas sobre el Envejecimiento y otros documentos de los principales organismos internacionales.

**11. Sección Noticias:** información de actualidad sobre mayores extraídas de diversos medios de comunicación (nacionales y regionales) desde enero de 2002. Se vacían diariamente 30 periódicos y revistas de divulgación para la extracción de noticias relacionadas con el ámbito de los mayores. Las noticias que alimentan nuestra base de datos son obtenidas mediante una estrategia de búsqueda prediseñada en la que se evitan las noticias que tienen carácter de “suceso” y, posteriormente, vuelven a filtrarse las noticias antes de su integración final en el portal. En la base de datos histórica existen aproximadamente **4.640 registros** (1.150 registros / año).

**12. Sección Boletín:** boletín mensual con la información más interesante relativa al ámbito de los mayores editado por Portal Mayores. Actualmente ya se han publicado 28 números y hay más de 1300 suscriptores (400 nuevos suscriptores / año).

**13. Sección Comunidades Autónomas:** nueva estructuración y presentación de la información de las bases de datos del portal a través de consultas prediseñadas por Comunidades Autónomas.

Como se puede observar el núcleo esencial de los contenidos está formado por bases de datos documentales. Todas las bases de datos tienen un potente sistema de búsqueda basado en Oracle y Basis, con acceso de usuarios ilimitado (licencia universal). Las bases de datos son las siguientes:

Bibliografía: 14.500 registros  
Documentos: 550 registros  
Legislación: 1.450 registros  
Investigación: 200 registros  
Agenda y cursos: 130 (1.160) registros)  
Programas: 470 registros  
Residencias: 5.270 registros  
Direcciones: 1.100 registros  
Noticias: 4650 registros  
Total: **29.350 registros gestionados por el equipo de Portal Mayores** (en 2003 se gestionaban 20.300 registros, alcanzando un crecimiento, en dos años, del 45%)

#### d. Manual de calidad

Portal Mayores ha desarrollado un sistema de calidad en la gestión de los procesos internos de desarrollo de Portal Mayores. El sistema de calidad se basa en un documento de la dirección que implica un compromiso basado en la calidad de gestión, un manual de procedimientos de todas las tareas técnicas llevadas a cabo, la documentación del portal y los informes por tareas y proyectos.

El sistema de calidad está soportado por un conjunto de herramientas de trabajo en grupo, tales como: correos-e compartidos, discos de red, sistema gestor de contenidos web, cuaderno de bitácoras, etc. Todo ello con el objetivo final de que el conocimiento organizacional quede en el ámbito de Portal Mayores y organizaciones colaboradoras.

Existe un proyecto de poner a disposición de los usuarios de Portal mayores el cuaderno de bitácora y cumplir así con los criterios de transparencia deseables en los servicios públicos<sup>31</sup>.

#### f. Evaluación de servicios y productos de información

Portal Mayores realiza un estudio permanente de la conducta de los usuarios que visitan el portal mediante técnicas de eCRM (electronic customer relationship management) y el uso de la herramienta Webtrends. Posteriormente, se utiliza esta información para rediseñar los servicios, establecer prioridades, promocionar ciertos contenidos y evaluar el éxito/fracaso de los proyectos en marcha.

#### 4. Portal Mayores y la mejora continua: proyectos llevados a cabo y en marcha

Portal Mayores ha gestionado los siguientes proyectos para la creación de nuevos contenidos y servicios de alto valor añadido para los usuarios finales:

1. Proyecto de canales de actualización científica basados en agentes inteligentes.
2. Proyecto Biblioteca digital de libros electrónicos especializados, gestionados mediante el servidor NetLibrary de OCLC.

<sup>31</sup> Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "Los portales científicos como una herramienta...". Op. cit.

3. Proyecto para el desarrollo de una plataforma de acceso controlado a las revistas electrónicas de mayor impacto en Geriátría y Gerontología, gestionado a través del distribuidor internacional EBSCO.
4. Proyecto de implementación de un sistema de información geográfica para las bases de datos de Investigación, Direcciones y Residencias.
7. Proyecto de convocatoria pública para el Desarrollo de un PROducto de INformación Electrónica Totalmente Accesible y adapTado a las necesidades de los Usuarios Mayores. (Ministerio de Asuntos Sociales).
8. Cambio del diseño y estructura de Portal Mayores.
9. Nuevo acceso a información de las bases de datos a través de consultas prediseñadas por Comunidades Autónomas.
10. Nueva base de datos Programas que estructura y gestiona información sobre las distintas ayudas, servicios, convocatorias, etc. dirigidas a personas mayores en España.
11. Nuevo apartado en Documentación “Estudios y Resultados”, estudios, investigaciones, informes, boletines y otra documentación producida específicamente por IMSERSO, Observatorio de Personas Mayores y Portal Mayores.
12. Nuevos contenidos en la sección Salud: cuidadores y Psicología del envejecimiento.
13. Proyecto de colaboración con IBM para el desarrollo de un traductor automático con terminología científica.

y está gestionando los siguientes:

16. Proyecto de elaboración de control terminológico de los descriptores utilizados en las bases de datos de portal, un glosario en Geriátría y Gerontología y Tesaurus (gestionado en las primeras fases con Multites).
17. Ampliación del número de revistas-e (de 10 a 26) ofrecidas desde la plataforma Portal Mayores ofrecidas por EBSCO.
18. Cambio de la estructura de la sección Salud: enciclopedia (guía de enfermedades).
19. Estudio bibliométrico de la Geriátría y Gerontología es España a través de la base de datos de Senior.
20. Sindicación de contenidos y RSS (posibilidad de convertir el código de todo el portal a xml) .
21. Formación on-line.
22. Conversión de los registros de las bases de datos codificados en jsp a html, con el objeto de que sea visible para los buscadores.
23. Mejorar la accesibilidad del portal a través de una maquetación con el uso de capas y hojas de estilo.

## **VI. Usuarios potenciales de Portal Mayores: Accesibilidad**

Este último proyecto, la mejora de la accesibilidad es uno de los aspectos que no se deberían olvidar implementar en cualquier servicio público ofrecido a través de Internet.

Anteriormente se han comentado los beneficios que aporta la SI al conjunto de ciudadanos, pero también hay que considerar que surgen diferencias (brecha digital) entre los ciudadanos, entre aquellos que tienen posibilidad de acceder a las TICs y por tanto a la información que suministran, y aquellos que no pueden, bien porque no tienen medios económicos para utilizar TICs y/o los conocimientos básicos para utilizarlas, sin olvidar aquellas personas con discapacidad física o sensorial que les impide manejar los periféricos de entrada (teclados, ratón) de los ordenadores o leer la pantalla por el tamaño de letra, los colores, etc. Para solventar las primeras barreras comentadas que no permiten acceder a la información, es decir, la falta de medios económicos y de conocimientos, la administración debe proveer puntos de acceso público, ayudas para la compra de equipos informáticos, así como cursos y formación que alfabeticen a la población en el uso de las TICs. En el último de los casos, el de asegurar la accesibilidad web para personas con discapacidad, ya existe un marco normativo y legislativo que la administración pública debe considerar en el momento de poner en línea en sus servicios:

**Europa.**

1. Comunicación de la Comisión (COM 2001) 529 final sobre accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenidos y la Resolución del Consejo (2003/C39/03) sobre accesibilidad electrónica establecen la necesidad de que los sitios web de carácter público implementen las directrices de accesibilidad web (WAI) de W3C.

**España.**

2. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE). Publicada en el B.O.E. el 12 de julio. Al respecto de la *Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos* recogido en la Disposición adicional quinta, determina en su primer punto que *las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos antes del 31 de diciembre de 2005. Asimismo, podrán exigir que las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados.*

3. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, donde establece en la "Disposición final séptima" las *condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.*

4. Norma UNE. "Requisitos de Accesibilidad para Contenidos en la Web" que lleva por número el 139803:2004. Aprobada mediante Resolución 2855 de fecha 2005-01-25 de la Dirección General de Desarrollo Industrial. (B.O.E. nº 43-2005 de fecha 2005-02-19).

Portal Mayores aceptando la normativa, que a fecha de 31 de diciembre de 2005 establece que los sitios web y portales públicos deben haber trabajado en aplicar las directrices WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C en el diseño de su sitio web, ha utilizado el Test de Accesibilidad Web (TAW), herramienta desarrollada por la Secretaría General de Asuntos Sociales-IMSERSO, CEAPAT y SIDAR, para el análisis e información del grado de accesibilidad de las páginas del portal.



Portal Mayores cumple la prioridad 3 (Nivel de accesibilidad Triple A) de las directrices de la Iniciativa de Accesibilidad Web en la página de inicio y nivel 2 en el resto de páginas. Actualmente se trabaja en conseguir que todas las páginas del portal cumplan la prioridad 3, así como otras opciones de accesibilidad.

Para que los usuarios de Portal Mayores conozcan las posibilidades de accesibilidad que se han implementado, se ha desarrollado una página explicativa sobre las prestaciones de accesibilidad:

<http://www.imsersomayores.csic.es/general/accesibilidad.html>

## VII. Usuarios reales de Portal Mayores: Estadísticas de visita

En este apartado se presentan gráficos extraídos del análisis de los ficheros “logs” del servidor de Portal Mayores. El análisis del tráfico de Portal Mayores se realiza con la herramienta Webtrends. Los gráficos presentados intentan ilustrar la evolución y situación actual de las visitas al portal.

En los **Gráficos 1 y 2** se muestra la “Evolución de las visitas” en el año 2004 y 2005, quedando patente el aumento de visitas tanto en el promedio por día (2.354 en el 2004 y 3.243 en el 2005), como en la media visitas por mes (71.803 en el 2004 y 99.345 en primer semestre de 2005) o anuales (861.643 en el 2004 y 596.070 en el primer semestre de 2005, superando casi en 200.000 las visitas realizadas en el primer semestre de 2004)

### Gráfico 1: Evolución de las visitas de enero de 2004 a diciembre de 2004



#### Resumen de visitas

Visitas	<b>861.643</b>
Promedio por día	2.354
Duración media de la visita	00:16:03

Duración media de la visita	00:03:50
Visitas internacionales	37,38%
Visitas de origen desconocido	0,00%
Visitas desde su país: España (ES)	62,62%

**Gráfico 2: Evolución de las visitas de enero de 2005 a junio de 2005**



Intervalo de tiempo	Visitas	%
Ene	92.159	15,46%
Feb	94.058	15,78%
Mar	95.394	16,00%
Abr	95.423	16,01%
May	111.155	18,65%
Jun	107.881	18,10%
<b>Total</b>	<b>596.070</b>	<b>100,00%</b>

En las **tablas 3 y 4** se muestra con más claridad esta evolución:

**Tabla 3. Comparación visitas 2004-2005**

	2004 (media anual)	2005 (media 1er semestre)
<b>Promedio por día</b>	2.354	3.243
<b>Duración media</b>	3 mins y 50 segs	4 mins y 46 segs
<b>Páginas vistas por visita</b>	3,13 págs	5,15 págs
<b>Visitas internacionales</b>	37,38 %	44,23 %
<b>Visitas desde España</b>	62,62 %	55,77 %

**Tabla 4. Evolución del número medio de visitas diarias 2003-2005**

Periodo	Visitas
Enero 2003	700 aprox.

Enero 2004	2.100 aprox.
Enero 2005	3.000 aprox.
Junio 2005	3.598

De enero de 2003 a 2004 se triplicaron las visitas; de enero de 2004 a 2005 casi se duplicaron. Esta tendencia de duplicar las visitas es la que se observa también para el periodo que abarcaría de enero de 2005 a enero de 2006.

En las siguientes **tablas (5 y 6)** se comprueba el aumento de las páginas visualizadas. En el primer semestre de 2005 se supera con creces (casi en 400.000 visitas) la visualización de páginas del año entero 2004.

**Tabla 5. Tendencia de las páginas visualizadas. Enero-Diciembre 2004**

<b>Intervalo de tiempo</b>	<b>Visualizaciones de páginas</b>	<b>%</b>
Ene	110.071	4,08%
Feb	140.676	5,21%
Mar	177.471	6,58%
Abr	168.908	6,26%
May	166.311	6,17%
Jun	203.564	7,55%
Jul	196.255	7,28%
Ago	221.068	8,19%
Sept	283.015	10,49%
Oct	390.158	14,46%
Nov	357.968	13,27%
Dic	282.174	10,46%
<b>Total</b>	<b>2.697.639</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 6. Tendencia de las páginas visualizadas. Enero-Junio 2005**

<b>Tendencia de las páginas visualizadas</b>		
<b>Intervalo de tiempo</b>	<b>Visualizaciones de páginas</b>	<b>%</b>
Ene	422.379	13,76%
Feb	416.826	13,58%
Mar	394.782	12,86%
Abr	544.903	17,75%
May	841.764	27,42%
Jun	449.703	14,65%
<b>Total</b>	<b>3.070.357</b>	<b>100,00%</b>

Respecto a los países de donde proceden las visitas (**Tablas 3, 7 y 8**) destacar un leve cambio de la procedencia de las visitas entre el 2004 y 2005. En el 2004, más de un 60% procedían de España (62,62%) y casi un 38% del extranjero, sin embargo en el primer semestre de 2005, ha subido el porcentaje de visitas extranjeras en un seis por ciento llegando a alcanzar la visitas procedentes de otros países a un 44%.

**Tabla 7. Países que nos visitan Enero-Diciembre 2004**

	<b>Países</b>	<b>Visitas</b>	<b>%</b>
1.	España (ES)	539.574	62,62%
2.	Estados Unidos (US)	141.724	16,45%
3.	Uruguay (UY)	33.713	3,91%
4.	México (MX)	30.546	3,55%
5.	Perú (PE)	13.039	1,51%
6.	Argentina (AR)	12.562	1,46%
7.	Chile (CL)	10.895	1,26%
8.	EU	9.971	1,16%
9.	Colombia (CO)	9.819	1,14%
10.	Venezuela (VE)	6.332	0,73%
11.	Alemania (DE)	5.562	0,65%
12.	Reino Unido (UK)	5.238	0,61%
13.	Bolivia (BO)	4.007	0,47%
14.	Francia (FR)	3.652	0,42%
15.	Brasil (BR)	2.945	0,34%
16.	Países Bajos (NL)	2.702	0,31%
17.	Portugal (PT)	2.405	0,28%
18.	Corea (Sur) (KR)	2.392	0,28%
19.	Ecuador (EC)	2.096	0,24%
20.	Suecia (SE)	1.607	0,19%
	<b>Subtotal</b>	<b>840.781</b>	<b>97,58%</b>
	<b>Otro</b>	<b>20.862</b>	<b>2,42%</b>
	<b>Total</b>	<b>861.643</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 8. Países que nos visitan Enero-Junio 2005**

	<b>Países</b>	<b>Visitas</b>	<b>%</b>
1.	España (ES)	332.420	55,77%
2.	Estados Unidos (US)	144.547	24,25%

3.	Uruguay (UY)	32.100	5,39%
4.	EU	16.546	2,78%
5.	México (MX)	14.677	2,46%
6.	Argentina (AR)	5.603	0,94%
7.	Colombia (CO)	5.556	0,93%
8.	Chile (CL)	5.232	0,88%
9.	Perú (PE)	4.673	0,78%
10.	Alemania (DE)	3.538	0,59%
11.	Venezuela (VE)	3.472	0,58%
12.	Reino Unido (UK)	3.008	0,50%
13.	Países Bajos (NL)	2.714	0,46%
14.	Francia (FR)	2.445	0,41%
15.	Bolivia (BO)	1.830	0,31%
16.	Portugal (PT)	1.499	0,25%
17.	Brasil (BR)	1.196	0,20%
18.	Suecia (SE)	1.031	0,17%
19.	Italia (IT)	1.021	0,17%
20.	Ecuador (EC)	890	0,15%
	<b>Subtotal</b>	<b>583.998</b>	<b>97,97%</b>
	<b>Otro</b>	<b>12.072</b>	<b>2,03%</b>
	<b>Total</b>	<b>596.070</b>	<b>100,00%</b>

### VIII. Actividades de promoción y marketing. Posicionamiento en buscadores (Google y Yahoo)

Las actividades de marketing electrónico tienen gran importancia para Portal Mayores, con ellas se pretende asegurar la visibilidad social y profesional del portal y la generación constante de tráfico. Para tal fin se realizan diversas actividades, tales como:

- Optimización de los metadatos del portal.
- Normalización de los títulos y descripciones de las páginas, de los contenidos del portal y de su estructura jerárquica.
- Procesos de alta en motores de búsqueda y posicionamiento web.
- Establecimiento de enlaces y correferencias con otros sitios web relacionados.
- Campañas de difusión en foros electrónicos científicos y profesionales.

Todos ellos llevan a conseguir las siguientes valoraciones y puestos (ranking) en los buscadores de Google y Yahoo:

<b>POSICIONAMIENTO</b>		
<b>Palabras clave para la búsqueda (4 de julio de 2005)</b>	<b>Ranking Google</b>	<b>Ranking Yahoo</b>
mayores	1	1
salud mayores	5	3
salud psicología mayores	1	1
psicología mayores	2	1
documentación mayores	1	1
bibliografía mayores	1	1
documentos mayores	1	1
estadísticas mayores	1	1
investigación mayores	1	4
programas mayores	6	7
residencias mayores	9	22
libros mayores	3	3
revistas mayores	1	1
maltrato mayores	4	8
cuidadores mayores	4	-- (*)
dependencia mayores	3	3
envejecimiento mayores	3	-- (*)

(\*) Portal Mayores no aparece entre los 30 primeros resultados

## IX. Fuentes de información

1. Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial. *Sociedad de la Información y gobernanza. VI Programa Marco de la Unión Europea* [en línea]. Madrid, CDTI, 2002?. <<http://www.cdti.es/webCDTI/esp/marco/020402010.html>>. [Consulta: 4 de julio de 2005].
2. Cía, Juan F. "Informe e-España. El desarrollo de la Sociedad de la Información en España está 'estancado' " [en línea]. *elmundo.es, Navegante*, miércoles, 29 de junio de 2005. <<http://www.elmundo.es/navegante/2005/06/29/esociedad/1120057072.html>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
3. COM (1998) 585, 20 de enero de 1999. La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información.
4. COM (2002) 207 final, 5 de junio de 2002. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la reutilización y explotación comercial de los documentos del sector público (presentada por la Comisión). <[ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte\\_es.pdf](ftp://ftp.cordis.lu/pub/econtent/docs/acte_es.pdf)>, p. 2.
5. COM (2003) 112 final, 11 de marzo de 2003. Política de la innovación: actualizar el enfoque de la Unión en el contexto de la estrategia de Lisboa. <[http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/es/com/2003/com2003\\_0112es01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/es/com/2003/com2003_0112es01.pdf)>. [Consulta: 1 de julio de 2005].
6. COM (2005) 24 final, 2 de febrero de 2005. Working together for growth and jobs. A new start for the Lisbon Strategy. <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/docs/communications/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.doc](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/docs/communications/com_229_i2010_310505_fv_es.doc)>. [Consulta: 1 de julio de 2005].
7. Comisión Europea. *Better public services. eGovernment. Information Society* [en línea]. Bruselas : Comisión Europea, 2005. <[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
8. Comisión Europea. *eEurope 2005. Information Society* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005. <[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
9. Comisión Europea. *i2010: A European Information Society for growth and employment. eEurope 2005. Information Society* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005.

<[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].

10. Comisión Europea. *Síntesis de legislación. Sexto programa marco (2002-2006)* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005. <<http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/lvb/i23012.htm>>. [Consulta: 4 de julio de 2005].
11. Comisión Europea. *Sociedad de la información en Europa. Portal temático*. [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2005. <[http://europa.eu.int/information\\_society/index\\_es.htm](http://europa.eu.int/information_society/index_es.htm)>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
12. Consejo Superior de Informática. *Sociedad de la información* [en línea]. Madrid: MAP, Consejo Superior de Informática, 2005. <<http://www.csi.map.es/csi/sociedadinformacion.htm>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
13. *e-España 2005. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Madrid: Fundación Auna, 2005.
14. Giménez Toledo, Elea y Román Román, Adelaida. "Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: conceptos, profesionales, servicios y fuentes de información". *El profesional de la información*, 2001, vol. 10, n°. 5, p. 15.
15. Instituto Nacional de Estadística. *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares* [en línea]. Madrid: INE, 2004. <<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft25%2Fp450&O=inebase&N=&L=>>>. [Consulta: 2 de julio de 2005].
16. Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "La función de los portales temáticos en la administración electrónica". En *Jornadas Andaluzas de Documentación (3ª. 2003. Sevilla). III Jornadas Andaluzas de Documentación: organizaciones electrónicas, situación actual y perspectivas de la e-documentación: comunicaciones, experiencias profesionales, póster y presentaciones técnicas*. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas, 2003.
17. Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "Los portales científicos como una herramienta para el fomento de La administración electrónica: contenidos y usuarios focalizados". En *Tecnimap: Octubre 2004 e-Cooperación en la Administración Pública*. Murcia, 28, 29, 30 de Septiembre y 1 de 2004.



18. Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "XML: un medio para fomentar la interoperabilidad, explotación y difusión de contenidos en la administración electrónica". En *CALSI 2003: tecnología + información: contenidos y aspectos legales en la sociedad de la información: 23-24 octubre 2003, Universidad Politécnica de Valencia: actas* [Recurso electrónico]. Núria Lloret Romero, Luís Guijarro Coloma, eds. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2003.
19. Martínez Usero, José Ángel; Palacios Ramos, Elsa. "Aspectos clave para maximizar la eficiencia en la recuperación de información en un portal científico de carácter público". En *Jornadas de Tratamiento y Recuperación de la Información (2ª. 2003. Madrid). Jotri 2003: II Jornadas de Tratamiento y Recuperación de la Información, 8 y 9 de septiembre de 2003*. Getafe: Departamento de Biblioteconomía y Documentación y Departamento de Informática, Universidad Carlos III de Madrid, 2003.
20. Whitson, Thurman L.; Davis, Lynn. "Best practices in electronic government: comprehensive electronic information dissemination for science and technology". *Government information quarterly*, 2001, n°. 18, p. 80.