

ANALISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION AL CIUDADANO DE LA
WEB DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

DIPLOMATURA EN GESTION Y ADMINISTRACION PUBLICA



**ANALISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION AL
CIUDADANO DE LA WEB DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL**

TRABAJO FIN DE CARRERA

Presentado por: Noelia García Carrilero

Director: Vicent Giménez Chornet

VALENCIA, JULIO 2013

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO 1. INTRODUCCION..... | 5 |
| 1.1 RESUMEN..... | 6 |
| 1.2 OBJETO..... | 7 |
| 1.3 JUSTIFICACION DE ASIGNATURAS..... | 8 |
| 1.4 OBJETIVOS..... | 10 |
| 1.5 METODOLOGIA..... | 11 |
| | |
| CAPITULO 2. CONTEXTO NORMATIVO..... | 13 |
| | |
| 2.1 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO EUROPEO..... | 14 |
| 2.2 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO ESTATAL..... | 20 |
| 2.3 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO AUTONOMICO..... | 29 |
| 2.4 ORGANIGRAMA CONSELLERIA BIENESTAR SOCIAL..... | 34 |
| | |
| CAPITULO 3. ANALISIS DE LAS FUNCIONALIDADES WEB..... | 35 |
| | |
| 3.1 ARQUITECTURA DE LA INFORMACION..... | 36 |
| 3.2 ANALISIS DE LA PAGINA WEB..... | 39 |
| 3.2.1 ANALISIS DEL AREA DE SERVICIOS SOCIALES..... | 41 |
| 3.2.2 ANALISIS DEL AREA DE MAYORES..... | 44 |
| 3.2.3 ANALISIS DEL AREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... | 50 |
| 3.2.4 ANALISIS DEL AREA DEL MENOR..... | 56 |
| 3.2.5 ANALISIS DEL AREA DE FAMILIA Y MUJER..... | 62 |
| 3.2.6 ANALISIS DEL AREA DE DEPENDENCIA..... | 72 |
| 3.2.7 ANALISIS DEL AREA DE INTEGRACION Y COOPERACION..... | 76 |

| | |
|---|------------|
| 3.3 RELACION DEL ANALISIS CON LA ARQUITECTURA DE LA INFORMACION..... | 81 |
| 3.4 ANALISIS DAFO DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL..... | 83 |
| 3.4.1 DEBILIDADES..... | 84 |
| 3.4.2 FORTALEZAS..... | 85 |
| 3.4.3 AMENAZAS..... | 85 |
| 3.4.4 OPORTUNIDADES..... | 86 |
| | |
| CAPITULO 4. PROPUESTA DE MEJORA..... | 87 |
| | |
| 4.1 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE SERVICIOS SOCIALES..... | 88 |
| 4.2 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE MAYORES..... | 91 |
| 4.3 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... | 98 |
| 4.4 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DEL MENOR..... | 104 |
| 4.5 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE DEPENDENCIA..... | 112 |
| 4.6 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE FAMILIA Y MUJER..... | 114 |
| 4.7 PROPUESTAS DE MEJORA: AREA DE INTEGRACION Y COOPERACION..... | 123 |
| | |
| CAPITULO 5. PRESUPUESTO PARA LA MEJORA..... | 129 |
| | |
| 5.1 RECURSOS HUMANOS..... | 130 |
| 5.2 HARDWARE..... | 130 |
| 5.3 SOFTWARE..... | 133 |
| | |
| CAPITULO 6. CONCLUSIONES..... | 136 |
| | |
| CAPITULO 7. BIBLIOGRAFIA..... | 139 |

INDICE DE IMAGENES

| | |
|---|-----------|
| IMAGEN I: ORGANIGRAMA DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL..... | 34 |
| IMAGEN II: AREA DE SERVICIOS SOCIALES..... | 41 |
| IMAGEN III: AREA DE MAYORES..... | 44 |
| IMAGEN IV: AREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD..... | 50 |
| IMAGEN V: AREA DEL MENOR..... | 56 |
| IMAGEN VI: AREA DE FAMILIA Y MUJER..... | 62 |
| IMAGEN VII: AREA DE DEPENDENCIA..... | 72 |
| IMAGEN VIII: AREA DE INTEGRACION Y COOPERACION..... | 76 |

CAPITULO 1. INTRODUCCION

1.1 RESUMEN

El presente Trabajo Fin de Carrera tiene como finalidad el análisis de la página web actual de la Conselleria de Bienestar Social, así como el planteamiento de mejoras en la misma.

En el primer capítulo del trabajo se hace una breve introducción.

El segundo capítulo está dedicado al contexto normativo, centrándose en los servicios sociales que se desarrollan en cada uno de los tres ámbitos descritos: europeo, estatal y autonómico. Dentro de este apartado, se sitúa la Conselleria en el marco normativo con el fin de entender su estructura, sus funciones y las competencias que tiene asignadas en materia de servicios sociales, mayor, personas con discapacidad, menores, dependencia, familia y mujer y cooperación al desarrollo e inmigración. Además en este punto se incluye el organigrama que refleja la distribución de la Conselleria de Bienestar Social.

El tercer capítulo de este trabajo está dedicado al análisis del servicio que ofrece el portal web de la Conselleria, describiendo sus funciones y su estructura por áreas y apartados de forma detallada y analizando las carencias que tiene.

En el capítulo cuarto se pretende explicar el resultado del análisis realizado y aportar propuestas de mejora por áreas de las carencias observadas que podrían desarrollarse para mejorar el servicio que ofrece al ciudadano la página web y en definitiva la Conselleria de Bienestar Social.

A lo largo del capítulo, se van exponiendo las propuestas de mejora y fundamentalmente la implementación del trámite telemático para dotar de agilidad el proceso de tramitación de las distintas solicitudes de los ciudadanos.

Y para finalizar, en el capítulo quinto se ha confeccionado el presupuesto para llevar a cabo las mejoras propuestas, en el que se ha tenido en cuenta, además del personal necesario para llevarlo a cabo y del mantenimiento posterior de la web, los equipos informáticos para el personal y el coste del desarrollo del software para la implantación de las mejoras indicadas.

1.2 OBJETO

El objeto de estudio del presente Trabajo Fin de Carrera es la página web de la Conselleria de Bienestar Social, un medio de comunicación a través del cual la Conselleria ofrece al ciudadano sus servicios.

Lo importante del objeto de estudio es aumentar la eficiencia funcional del portal web de la Conselleria de Bienestar Social, mejorando la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios.

Se pretende analizar de una manera crítica las deficiencias de la página web con el fin de mejorarlas y optimizar su utilidad, ya que actualmente el ciudadano ha pasado de usuario a cliente, al que debe ofrecerse un servicio óptimo para cubrir sus nuevas necesidades, por ello la página web debe adaptarse plenamente a la demanda de sus usuarios.

1.3 JUSTIFICACION DE ASIGNATURAS

En relación a la justificación de la utilización de los contenidos de las asignaturas de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, relacionadas con el presente trabajo, en primer lugar, hay que destacar las asignaturas de Derecho Administrativo, Derecho Constitucional, Derecho Autonómico y Local, y Estructuras Políticas, de gran utilidad para la elaboración del contexto normativo en el segundo capítulo del trabajo.

Durante su estudio en los tres cursos de Gestión y Administración Pública adquirí los conocimientos institucionales, administrativos y políticos en la organización del Estado y los objetivos y las funciones de las Administraciones Públicas.

La asignatura optativa de intensificación del bloque de Administración, Derecho Autonómico y Local, también ha sido de gran ayuda para el entendimiento del funcionamiento, la organización y las competencias de las instituciones de la Generalitat Valenciana. En particular, del Consell y por consiguiente de la Conselleria de Bienestar Social.

Por lo que respecta a la parte más descriptiva del proyecto, tercer capítulo, las asignaturas más relacionadas e identificativas con su contenido son Gestión Administrativa e Información y Documentación Administrativa.

Gestión Administrativa, estudiada en segundo y tercer curso, dividida en tres asignaturas, se basa en el estudio de los conocimientos para contribuir a la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos, en el análisis de las distintas formas y niveles de gestión en la Administración Pública y en la interpretación de las semejanzas y diferencias entre la gestión pública y privada.

Información y Documentación Administrativa, estudiada en segundo curso, dividida en dos bloques, uno por cuatrimestre, se centra en la gestión de la información en las administraciones públicas, remarcando la implantación de la administración electrónica encaminada a la eficiencia de la actividad desarrollada por la Administración Pública.

En relación al cuarto capítulo del presente trabajo, las asignaturas relacionadas por sus contenidos son: Gestión de calidad, Control de Calidad de la Eficiencia en las Administraciones Públicas y en el Sector Público.

En Gestión de Calidad se estudiaron los indicadores de calidad de los servicios públicos y la implantación de planes de mejora, de gran utilidad para el desarrollo del cuarto capítulo, persiguiendo la eficiencia del servicio que se ofrece al ciudadano.

En Control de Calidad de la Eficiencia en las Administraciones Públicas, al igual que la anterior asignatura, me ha sido de gran utilidad ya que en esta asignatura se estudió el análisis de eficiencia y las causas y el análisis de coste efectividad de las Administraciones Públicas, lo cual está muy relacionado con el capítulo cuarto de este trabajo.

Por último para este capítulo, la asignatura de Marketing en el Sector Público, asignatura de carácter práctico donde se estudió la forma de implantar un Plan de Marketing en un servicio público y sus técnicas, cuya finalidad es mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos a través de encuestas y teniendo en cuenta su opinión y sus necesidades.

La asignatura de Gestión y Dirección de Recursos Humanos me ha sido de gran utilidad para el quinto capítulo, ya que durante su estudio adquirí los conocimientos de cómo se estructura una organización y la administración y gestión de personal, lo que me ha servido en la valoración económica para tener en cuenta qué tipo de personal sería el adecuado para realizar el mantenimiento y las actualizaciones en la página web de la Conselleria.

Cabe destacar, la utilidad de las dos asignaturas de Teoría Social, estudiadas en los distintos cuatrimestres del primer curso, donde se estudiaron los conceptos básicos del análisis sociológico, sus métodos y técnicas y sobre todo la estructura social de España, todo ello para una mayor comprensión de la importancia de los servicios sociales para los ciudadanos y como se ofrecen a través de la pagina web para que el ciudadano tenga acceso directo a ellos y fundamentalmente para entender el contexto que envuelve el presente trabajo.

1.4 OBJETIVOS

Por lo que se refiere a los objetivos de la elaboración de este trabajo, el objetivo principal es intentar mejorar la funcionalidad de la página web de la Conselleria de Bienestar Social.

En primer lugar, se realizará un análisis de la estructura del sitio web y se propondrán mejoras en las áreas que haya que modificar, ampliar o incluir en la página web.

A su vez, se analizará la información que se ofrece en la página web y se propondrá la mejora si fuese necesario modificar, ampliar o actualizar dicha información.

Y se evaluará un presupuesto de lo que supone llevar a cabo las propuestas de mejora planteadas.

Todo ello, con el fin de ofrecer al ciudadano, que acceda a la página web de la Conselleria de Bienestar Social, un servicio completo, eficiente y útil.

En definitiva, lo que se pretende con el presente trabajo es enriquecer la eficiencia funcional de la web y la calidad de los servicios que ofrece.

1.5 METODOLOGIA

La metodología que se ha utilizado para la elaboración del presente trabajo es fundamentalmente analítica.

En primer lugar, se ha analizado el contexto normativo de los servicios sociales a nivel europeo, a nivel estatal y a nivel autonómico, comprobando qué se lleva a cabo en cada uno de los tres ámbitos en esta materia.

Se ha realizado un análisis detallado de cada apartado que contiene la página web de la Conselleria, tratando con detenimiento cada uno de los puntos de cada apartado.

Una vez se ha analizado la estructura de la página web de la Conselleria, se ha realizado un trabajo de inspección en otras páginas web de servicios similares de otras comunidades autónomas para comprobar qué servicios de información y trámite ofrecen al ciudadano para tenerlos en cuenta en el apartado de la propuesta de mejora de la pagina web de la Conselleria.

Se ha analizado qué servicios de información deben mejorarse, ya sea realizando modificaciones o ampliando la información, y qué servicios se han de incorporar para mejorar la estructura de la página web según las necesidades del ciudadano.

El capítulo tercero del trabajo constituye el núcleo del análisis crítico, tanto de la estructura como de las funciones que forman la web.

Tras finalizar el análisis de la estructura y funcionalidades de la página web, se han propuesto las posibles mejoras para realizar en el sitio web: modificaciones, ampliaciones e incorporaciones de información y herramientas con el fin de mejorar el servicio que se ofrece al usuario. Algunas de las propuestas se sugieren desde la realidad del ciudadano, ya que para plantearlas he considerado conveniente ponerme en la piel del usuario.

Después de exponer y enumerar las propuestas de mejora, se ha realizado la confección del presupuesto necesario para llevar a cabo las mejoras, incluyendo en el presupuesto la parte de recursos humanos necesarios para la consecución del proyecto, la parte de los equipos informáticos y la parte del desarrollo tecnológico para implementar las mejoras planteadas.

En definitiva, la metodología utilizada en este trabajo ha sido analítica, comparativa, crítica y resolutive con el fin de plantear las posibles propuestas de mejora a realizar en la página web de la Conselleria de Bienestar Social.

CAPITULO 2.

CONTEXTO NORMATIVO

El contexto normativo se ha estructurado en tres ámbitos: el europeo, el estatal y el autonómico.

2.1 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO EUROPEO

Los estados miembros de la Unión Europea delegan sus poderes decisorios en las instituciones comunes creadas por ellos para poder tomar decisiones sobre asuntos específicos de interés conjunto (UNION EUROPEA, 2013f).

Las tres principales instituciones responsables de la toma de decisiones son:

- El Parlamento Europeo
- El Consejo de la Unión Europea
- La Comisión Europea

Estas tres instituciones elaboran las políticas y leyes que se aplican en la Unión Europea.

En primer lugar el Parlamento Europeo, elegido por los ciudadanos de la Unión Europea para expresar sus voluntades democráticas y representar sus intereses con las otras instituciones. Tiene tres funciones principales:

1. Aprobar la legislación europea junto al Consejo.
2. Ejercer el control democrático de todas las instituciones de la Unión Europea.
3. Compartir con el Consejo la autoridad presupuestaria de la Unión Europea.

En segundo lugar el Consejo, principal instancia decisoria de la Unión Europea e institución de representación de los Estados miembros. Tiene nueve áreas distintas:

- Asuntos Generales y Relaciones Exteriores
- Asuntos Económicos y Financieros
- Justicia y Asuntos de Interior
- Empleo, Política Social, Salud y Consumidores
- Competitividad
- Transporte, Telecomunicaciones y Energía
- Agricultura y Pesca
- Medio Ambiente

- Educación, Juventud y Cultura

Y por último la Comisión, que tiene las funciones de representar y defender los intereses de la Unión Europea en su conjunto y de elaborar propuestas para las nuevas leyes europeas, que posteriormente presenta al Parlamento Europeo y al Consejo para después aplicar sus decisiones y gestionar la actividad diaria de la Unión Europea: aplicar sus políticas, ejecutar sus programas y utilizar sus fondos.

Deben destacarse, además, los diversos organismos que desempeñan un papel clave en el funcionamiento de la Unión Europea como son:

- El Comité Económico y Social Europeo
- El Comité de las Regiones
- El Banco Europeo de Inversiones
- El Banco Central Europeo
- El Defensor del Pueblo Europeo
- El Supervisor Europeo de Protección de Datos

Y además, forman parte de la Unión Europea, las Agencias, organismos creados mediante un acto legislativo específico de la Unión Europea para realizar una tarea particular, como la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo y el Instituto Europeo de la Igualdad de Género.

En cuanto a Política Social y, examinando las áreas de las que trata el presente trabajo, en relación a la Unión Europea, se desarrollan una serie de iniciativas y estrategias:

Exclusión Social:

A través de la Comisión Europea se desarrolla el programa “Iniciativas Europa 2020” en el que la Unión Europea fija el objetivo de reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación de riesgo de pobreza a través de la Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social (COMISION EUROPEA, 2012). Este programa se inició en 2010 y forma parte de la Estrategia Europa 2020 para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, en el que la Unión Europea desempeña un papel de coordinación con los

gobiernos nacionales, impulsando el aprendizaje mutuo, estableciendo normas europeas y concediendo recursos financieros.

Sus acciones clave son mejorar el acceso al trabajo, a la seguridad social, a los servicios básicos y a la educación, optimizar los fondos para apoyar la inclusión social, combatir la discriminación, desarrollar la innovación social para hallar soluciones inteligentes con el fin de surgir de la crisis y persiguiendo un apoyo social más eficaz.

Igualdad entre mujeres y hombres

La Unión Europea desarrolla la Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015 (UNION EUROPEA, 2013a), en la que la Comisión presenta sus prioridades en materia de igualdad entre mujeres y hombres. Esta estrategia surge del Plan de trabajo (2006-2010) para la igualdad entre las mujeres y los hombres y recoge las prioridades definidas en La Carta de la Mujer.

Describe las acciones clave previstas entre 2010 y 2015 y establece una base para la cooperación entre la Comisión, las demás instituciones europeas, los Estados miembros y el resto de partes interesadas, en el marco del Pacto Europeo por la Igualdad de Género.

Discapacidad

La Estrategia sobre Discapacidad 2010-2020 (UNION EUROPEA, 2013c), se inscribe en el marco de la Estrategia Europa 2020 basándose en las disposiciones de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales y del Tratado de Lisboa.

Esta estrategia trata de mejorar la inclusión social, el bienestar y el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Se presenta para reforzar la participación de las personas con discapacidad en la sociedad y en la economía y se basa en el compromiso conjunto de las instituciones de la UE y de sus Estados miembros para llevar a cabo acciones comunes con el fin de concienciar a la sociedad en lo referente a la discapacidad, a promover los derechos de las personas con discapacidad, a desarrollar las posibilidades de financiación europea, a mejorar la recopilación y el tratamiento de los datos estadísticos y a garantizar el seguimiento de la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas en los Estados miembros y en el seno de las instituciones europeas.

Infancia:

La Comisión Europea propone una Estrategia sobre derechos de la infancia (UNION EUROPEA, 2013b), con objeto de promover y proteger los derechos de la infancia en la política interior y exterior de la Unión Europea y apoyar la labor de los Estados miembros en este ámbito.

Propone una estrategia de protección de los derechos del niño en el marco de las políticas internas y externas de la UE que se articula en torno a varios objetivos como: aprovechar las políticas e instrumentos existentes, establecer las prioridades de una futura acción de la Unión Europea, salvaguardar los derechos del niño en todas las políticas externas e internas, garantizar una coordinación y mecanismos de consulta eficaces, reforzar las competencias y la experiencia en materia de derechos del niño, comunicar de forma eficaz sobre los derechos del niño y promoverlos en el marco de las relaciones exteriores.

Con el fin de conseguir estos objetivos, la Comisión ha previsto varias medidas como la creación de un número de teléfono único para la asistencia a los niños y de un número único para llamadas urgentes, el lanzamiento de un plan de acción en el marco de la cooperación al desarrollo, la publicación de un documento de consulta que determine las acciones que deben aplicarse en el futuro, la creación de un foro europeo sobre derechos del niño y de una plataforma de debate en línea y la elaboración de una estrategia de comunicación sobre los derechos del niño que permita a padres e hijos conocerlos mejor.

A parte de esta estrategia, más reciente es la Recomendación de la Comisión “Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas” (UNION EUROPEA, 2013e), en la que la Comisión recomienda a los estados miembro organizar y aplicar políticas de lucha contra la pobreza y la exclusión social de los niños, promoviendo el bienestar infantil a través de varias estrategias y de varias directrices como garantizar la seguridad material de los niños y promover la igualdad de oportunidades para todos, abordar la pobreza y la exclusión social de los niños a partir de los derechos de la infancia, reconocer a los niños como titulares de derechos independientes, promover el bienestar de todos los niños y apoyar a los más desfavorecidos, garantizar la atención a los niños que se enfrentan a un mayor riesgo por múltiples desventajas y mantener una inversión en los niños y las familias que permita la continuidad de las políticas y las reformas políticas reduciendo los efectos negativos.

Servicios sociales:

La Oficina Europea de Apoyo al Asilo (UNION EUROPEA, 2010), se creó para reforzar la cooperación práctica en materia de asilo, facilitando el intercambio de información y de experiencias entre los países de la Unión Europea. Esta oficina da apoyo a todos los países de la UE y sobre todo a los países en los que sus sistemas de asilo y acogida estén sometidos a presiones especiales y desproporcionadas debido a su situación geográfica o demográfica o a la llegada repentina de grandes contingentes de nacionales de países no miembros que requieran protección internacional.

A su vez, contribuye con la implantación del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA), coordinando el intercambio de información entre las distintas partes sobre la aplicación de los instrumentos de la Unión en materia de asilo. Para ello, se crean bases de datos que incluyen instrumentos de asilo a escala nacional, europea e internacional y se recaba información sobre el tratamiento de las peticiones de asilo y la legislación en esta materia en los países de la Unión Europea.

La oficina elabora un informe anual sobre la situación europea del asilo y realiza también documentos técnicos, como directrices y manuales de uso, relativos a la aplicación de los instrumentos de la UE en materia de asilo.

La administración y gestión de la Oficina Europea de Apoyo al Asilo constituye una agencia reguladora cuya actividad comenzó a estar operativa en junio de 2011.

La autoridad de planificación y seguimiento de la oficina se realiza a través de un Consejo de Administración, compuesto por un miembro de cada país de la UE, dos miembros de la Comisión y un miembro sin derecho a voto del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y los ingresos de la oficina proceden, por una parte, de una contribución del presupuesto general de la UE y por otra, de contribuciones voluntarias de los países asociados y de la UE.

Mayor

Existen varias estrategias e iniciativas.

Por un lado, la iniciativa “Unión por la innovación de la UE” (UNION EUROPEA, 2013d), puesta en marcha en 2011, cuyos principales objetivos son mejorar la salud y la calidad de

vida de las personas de la tercera edad, permitiéndoles llevar una vida activa y autónoma, contribuir a la sostenibilidad y eficiencia de los servicios sociales y de salud y estimular la competitividad y las oportunidades de negocio.

Por otro lado, la asociación europea para la innovación sobre un envejecimiento activo y saludable (COMISION EUROPEA, 2013), es una de las iniciativas de Europa 2020 y aspira a aumentar en dos años la vida útil sana media en la UE para 2020 e intenta mejorar la calidad de vida de la tercera edad y conseguir soluciones de atención más eficaces. A su vez, se centra en la aplicación de la innovación en ámbitos como el fomento de la salud, la prevención, el diagnóstico y tratamiento tempranos, los servicios sociales y sanitarios integrados y las tecnologías de apoyo a la tercera edad.

Y por último señalar que el año 2012 se declaró «Año europeo del envejecimiento activo y de la solidaridad intergeneracional» (UNION EUROPEA, 2012) cuyos objetivos consistían en sensibilizar a la sociedad sobre el valor del envejecimiento activo y sus distintas dimensiones, con el fin de apreciar la contribución que las personas de más edad hacen a la sociedad y a la economía, estimular el debate y el intercambio de información, y desarrollar el aprendizaje mutuo entre los Estados miembros y las partes interesadas, para promover políticas de envejecimiento activo, identificar y difundir las buenas prácticas y fomentar la cooperación, ofrecer un marco para asumir compromisos y realizar acciones concretas que permitan a la Unión, a los Estados miembros y a las partes interesadas, desarrollar soluciones, políticas y estrategias a largo plazo innovadoras y perseguir objetivos específicos en relación con el envejecimiento activo y la solidaridad entre las generaciones y promover actividades para luchar contra la discriminación por razón de edad y eliminar barreras, respecto a la empleabilidad.

2.2 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO ESTATAL

En el ámbito estatal, España dispone del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de cohesión e inclusión social, de familia, de protección del menor, de atención a las personas dependientes o con discapacidad, de igualdad y contra la discriminación y la violencia de género (ESPAÑA, 2012).

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad está compuesto por:

- La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad.
- La Subsecretaría de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- La Secretaría General de Sanidad y Consumo.

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad es el órgano superior al que, en materia de servicios sociales, le corresponde desempeñar las siguientes funciones:

- La articulación de la participación de la Administración General del Estado en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- La promoción de los servicios sociales, el fomento de la cooperación con las organizaciones no gubernamentales y el impulso del voluntariado social.
- La protección y promoción de las familias y la infancia y la prevención de las situaciones de necesidad en que estos colectivos pudieran incurrir.
- La atención y apoyo a las personas con discapacidad.
- El ejercicio de la tutela del Estado sobre las entidades asistenciales ajenas a la Administración.
- La promoción de las políticas de igualdad, no discriminación y accesibilidad universal.
- El impulso de las políticas de reducción de la demanda del consumo de drogas y de los programas de prevención, tratamiento, rehabilitación y reducción de daños en materia de drogodependencias.
- La supervisión de los sistemas de control de los programas internacionales en materia de juventud.
- Igualdad

En materia de igualdad le corresponden las siguientes funciones:

- El seguimiento de la aplicación y desarrollo normativo de la ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y de la aplicación y desarrollo normativo de la ley de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- El impulso y desarrollo de la aplicación del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres en la actuación de los poderes públicos y en la Administración General del Estado.
- La coordinación de las políticas de la Administración General del Estado en materia de igualdad de trato y de oportunidades y el desarrollo de políticas de cooperación con las Administraciones de las comunidades autónomas y entidades locales en materias de su competencia.
- El impulso de medidas de fomento de la igualdad de trato y de oportunidades y la ampliación de garantías y derechos ciudadanos, mediante el desarrollo de políticas dirigidas a problemas de desigualdad concretos adaptados a las necesidades propias de distintos grupos de personas.
- La propuesta, formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas enfocadas a la eliminación de todas las formas de violencia de género en colaboración con las instituciones del Estado y Administraciones públicas con competencias en la materia y con las organizaciones de la sociedad civil.
- La participación junto al Ministerio de Empleo y Seguridad Social en la promoción de políticas dirigidas a reducir la discriminación laboral y el desempleo femeninos, teniendo como objetivo el pleno empleo y la reducción de las diferencias existentes en las percepciones salariales de los hombres y las mujeres.
- El fomento de las medidas de corresponsabilidad social que favorezca la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- El impulso de medidas para mejorar y consolidar la presencia de mujeres en cualesquier ámbito de la vida y en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural.
- El impulso de programas que favorezcan la integración social y laboral de mujeres en especiales situaciones de exclusión y discriminación.
- La promoción de la formación en materia de igualdad, tanto en las universidades como en el resto del sistema educativo y en los cursos de formación y perfeccionamiento del personal de la Administración.

- La promoción de la participación y de la corresponsabilidad de los agentes sociales en materia de igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y el fomento de la participación social del movimiento asociativo.
- La propuesta de normas y medidas para la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual, así como su coordinación, seguimiento y evaluación.
- La tutela de la inclusión sistemática de la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y producción y recogida de datos que se lleven a cabo por parte de los poderes públicos, así como la promoción del análisis estadístico desde una perspectiva de género.
- La preparación y elaboración del Informe Periódico para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- La promoción de campañas de sensibilización y la cooperación con los medios de comunicación para garantizar el respeto a la igualdad entre hombres y mujeres.
- El seguimiento de los acuerdos internacionales en materia de igualdad, la organización y participación de España en las cumbres y eventos internacionales, la elaboración de informes para las instituciones internacionales y el seguimiento de los proyectos y encuentros internacionales relacionados con la igualdad impulsados por el Gobierno de España.
- La participación en la elaboración, desarrollo y aplicación de las políticas comunitarias de empleo, de la Estrategia Europa 2020.

De la Secretaría de Estado dependen los siguientes órganos directivos, con rango de dirección general:

- La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.
- La Dirección General para la Igualdad de Oportunidades.
- La Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia.
- La Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad.

Le corresponde a la Delegación del Gobierno, para la Violencia de Género:

- Proponer la política del Gobierno contra las distintas formas de violencia de género e impulsar, coordinar y asesorar en todas las medidas que se lleven a cabo en esta materia.
- El impulso de la aplicación del principio de transversalidad de las medidas destinadas a luchar contra las distintas formas de violencia de género, velando para que, en su

aplicación, se tengan en cuenta las necesidades y demandas específicas de las víctimas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

- La sensibilización ciudadana y la prevención de todas las formas de violencia contra la mujer. Para ello, se impulsará la educación en los valores de igualdad y respeto a los derechos fundamentales en colaboración con las Administraciones públicas educativas y se realizarán campañas de información y sensibilización, garantizando el acceso a las mismas de todas las personas con especiales dificultades de integración y, particularmente, de las personas con discapacidad.
- La promoción de la coordinación y la colaboración entre los distintos servicios competentes para garantizar una actuación integral en relación con la valoración y gestión del riesgo. Se elaborarán planes y protocolos de actuación que garanticen la ordenación de las actuaciones y procedimientos de prevención, detección, asistencia, protección y persecución de los actos de violencia contra las mujeres.
- La promoción de la colaboración, a través de los instrumentos jurídicos adecuados, con las comunidades autónomas y las corporaciones locales para proporcionar asistencia social integral a las mujeres víctimas de la violencia de género, así como a sus hijas e hijos.
- El impulso de la coordinación en el ámbito de la Administración General del Estado en materia de trata de seres humanos con fines de explotación sexual y la cooperación con las instituciones y Administraciones competentes para la atención y protección de las víctimas.
- La realización, promoción y difusión de informes, estudios e investigaciones sobre cuestiones relacionadas con las distintas formas de violencia de género.
- El diseño, elaboración y permanente actualización de un sistema de información en base a la recogida, análisis y difusión de datos relativos a la violencia contra las mujeres procedentes de las Administraciones públicas y de otras entidades, al objeto de permitir el adecuado conocimiento de la situación y la evaluación y el grado de efectividad de las medidas implantadas.
- El fomento de la formación y especialización de los colectivos profesionales que intervienen en el proceso de prevención, información, atención y protección a las víctimas.
- La promoción de la colaboración y participación de las entidades, asociaciones y organizaciones que, desde la sociedad civil, actúan contra las distintas formas de violencia de género a la hora de programar y poner en práctica mecanismos y actuaciones tendentes a erradicar este fenómeno.

- Participar y mantener relaciones en el ámbito internacional, sin perjuicio de las competencias encomendadas a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Le corresponde a la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades las siguientes funciones:

- El impulso, promoción y participación en el diseño de las políticas públicas encaminadas a mejorar la empleabilidad y permanencia en el empleo de las mujeres, potenciando su nivel formativo y su adaptabilidad a los requerimientos del mercado de trabajo.
- La incorporación de la perspectiva de género en las políticas activas para el empleo y el diseño de políticas activas de empleo específicas para la inclusión de las mujeres pertenecientes a grupos con especiales dificultades, en coordinación con los correspondientes departamentos ministeriales.
- El impulso de medidas para mejorar y consolidar la presencia y participación de las mujeres en la actividad económica y en el mercado de trabajo, mediante la incorporación de la perspectiva de género en los planes de especial relevancia económica, en coordinación con los correspondientes departamentos ministeriales.
- El impulso y promoción de la igualdad en la negociación colectiva, con objeto de favorecer el acceso de las mujeres al empleo y la aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres; así como la evaluación de la inclusión de planes de igualdad y cláusulas de acción positiva en la negociación colectiva, en colaboración con las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales más representativas del Estado.
- La promoción, impulso, fomento y evaluación de la implantación de planes de igualdad en las empresas, en especial en las pequeñas y medianas empresas.
- La gestión de la concesión del distintivo empresarial en materia de igualdad.
- El apoyo a las mujeres para el autoempleo y el fomento de la actividad emprendedora.
- La promoción profesional de las mujeres y la potenciación de su acceso a puestos de responsabilidad y dirección en los ámbitos público y privado.
- La elaboración, impulso y desarrollo de políticas y medidas que fomenten y sensibilicen en materia de conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar y de la corresponsabilidad en las responsabilidades familiares.
- El impulso y desarrollo de la aplicación transversal del principio de igualdad de trato y no discriminación.

- El diseño, programación y coordinación, en cada caso, de las actuaciones y medidas que, en el ámbito de la Administración General del Estado, contribuyan a la promoción de la igualdad de trato y la no discriminación, y la colaboración en la materia con las comunidades autónomas y otras entidades públicas y privadas.
- La realización de informes y estudios, y el análisis y valoración de estadísticas, en las materias que afecten a la igualdad de trato y la no discriminación; así como su difusión e intercambio con otros departamentos ministeriales y entes públicos o privados, de ámbito internacional, nacional, autonómico o local.
- La formulación de iniciativas y actividades de sensibilización social, información, formación, participación, y cuantas otras sean necesarias para la promoción de la igualdad de trato y la no discriminación de las personas.
- La promoción de medidas dirigidas a la asistencia y protección de las personas víctimas de discriminación, sin perjuicio de las competencias de otros departamentos ministeriales.
- La propuesta de instrumentos de cooperación en el diseño de contenidos de los planes de formación del personal de la Administración responsable de las áreas relacionadas con la igualdad de trato y la no discriminación.
- El impulso, preparación y participación en medidas normativas en materias propias de la Dirección General.

Le corresponden a la Dirección General de Servicios de Familia e Infancia, las siguientes funciones:

- El impulso, análisis, elaboración, coordinación y seguimiento de los programas de actuación en materia de servicios sociales de atención primaria, de inclusión social, de protección y promoción de las familias y la infancia y de prevención de las situaciones de dificultad o conflicto social.
- El impulso, elaboración, coordinación y seguimiento del Plan Nacional de acción para la inclusión social, de acuerdo con la Estrategia europea de inclusión social.
- El impulso de políticas públicas para la promoción y mejora de las condiciones de vida de la población gitana española.
- La gestión del sistema de información de usuarios de servicios sociales.
- La gestión de los estudios, estadísticas y la formación de profesionales de servicios sociales de atención primaria, de inclusión social y de protección y promoción de las familias y la infancia.

- El fomento de la cooperación con las organizaciones no gubernamentales en los ámbitos relativos a programas de acción social, inclusión social, población gitana, de familias y de infancia.
- La convocatoria y gestión de subvenciones con cargo a la asignación tributaria para fines sociales del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y de régimen general de servicios sociales, familias e infancia.
- El impulso y desarrollo del voluntariado social.
- La cooperación con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, en materia de adopción internacional, sin perjuicio de las funciones de dirección y coordinación de la Subsecretaría del Departamento en el ámbito de la cooperación internacional.
- El impulso y gestión de órganos colegiados para el análisis, debate y propuestas en materia de familias, infancia, población gitana y acción social.
- El análisis de la normativa relativa a la protección y promoción de las familias y la infancia, organizaciones no gubernamentales, voluntariado y lucha contra la pobreza y la exclusión social y, en su caso, la formulación de las propuestas correspondientes.
- Las relaciones con la Unión Europea y organismos extranjeros e internacionales y la colaboración técnica en los programas de cooperación internacional relativos a familias e infancia, organizaciones no gubernamentales, voluntariado y lucha contra la pobreza y la exclusión social, sin perjuicio de las funciones de dirección y coordinación de la Subsecretaría del Departamento.
- Ejercer la secretaría de la Comisión de Ayudas Sociales a los Afectados por el VIH.

Le corresponden a la Dirección General de personas con Discapacidad, las siguientes funciones:

- El impulso de políticas sectoriales sobre discapacidad y su coordinación interministerial, así como entre la Administración General del Estado y la de las comunidades autónomas y las corporaciones locales.
- La planificación, el diseño y la ordenación de los programas y planes de ámbito estatal en materia de discapacidad y su coordinación con las comunidades autónomas.
- La gestión y evaluación de los planes y programas de ámbito estatal en cooperación con otros Ministerios, comunidades autónomas y corporaciones locales.
- La propuesta de normativa en las materias de su competencia, sin perjuicio de las competencias de la Secretaría General Técnica.

- El fomento de la cooperación con las organizaciones y entidades que agrupan a las personas con discapacidad y sus familias, y la coordinación y seguimiento de la actuación de los órganos consultivos de discapacidad.
- El fomento de la colaboración y apoyo a la Cruz Roja Española, a la Organización Nacional de Ciegos Españoles y a las fundaciones asistenciales y de discapacidad, para el cumplimiento de sus fines sociales.
- El ejercicio de la tutela del Estado respecto de las entidades asistenciales y sobre discapacidad ajenas a la Administración General del Estado, sin perjuicio de las funciones de la Secretaría General Técnica sobre el protectorado de las fundaciones.
- Las relaciones con organismos extranjeros e internacionales y la coordinación técnica de los programas de cooperación internacional relativos a la discapacidad, sin perjuicio de las funciones de dirección y coordinación que corresponden a la Subsecretaría del Departamento.

Mayores

A través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, adscrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, existe la entidad gestora del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Inmserso), encargada de la gestión de los servicios sociales complementarios del sistema de la Seguridad Social.

Le corresponden la gestión de los servicios sociales complementarios del sistema de la Seguridad Social y la gestión de los planes, programas y servicios de ámbito estatal para personas mayores y para personas en situación de dependencia, así como la elaboración de propuestas de normativa básica que garanticen la igualdad de los ciudadanos y el desarrollo de políticas de cohesión social interterritorial y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

A su vez, existe el Consejo Estatal de las Personas Mayores. Es un órgano colegiado de carácter consultivo de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad cuya finalidad es institucionalizar la colaboración y participación de las personas mayores.

El Consejo canaliza hacia la Administración General del Estado las iniciativas y demandas de las personas mayores y asesora e informa sobre las consultas que le son formuladas por los Departamentos Ministeriales e Instituciones, en materias que afectan a las

condiciones y calidad de vida de la población mayor y tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Representar al colectivo de las personas mayores ante las instituciones y organizaciones de ámbito nacional e internacional.
- Formular propuestas sobre líneas estratégicas y prioridades de actuación de las políticas dirigidas a las personas mayores en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Colaborar en el perfeccionamiento del movimiento asociativo, promoviendo su participación en la sociedad.
- Proponer la realización de estudios e investigaciones sobre aspectos relacionados con la situación y calidad de vida de las Personas Mayores.
- Promover y organizar a través del Imserso, la celebración periódica de Congresos Estatales de Personas Mayores e impulsar el cumplimiento de sus conclusiones.
- Conocer las Convocatorias de Subvenciones efectuadas por órganos de la Administración General del Estado dirigidas a Asociaciones de Personas Mayores, y asesorar sobre las mismas.

2.3 CONTEXTO NORMATIVO: AMBITO AUTONOMICO

En cuanto, al ámbito autonómico, bajo la autoridad de la Generalitat Valenciana se encuentra el Consell, órgano colegiado de gobierno que ostenta la potestad ejecutiva y reglamentaria compuesto, actualmente, por ocho Consellerías, entre ellas se encuentra la Consellería de Bienestar Social (GENERALITAT VALENCIANA, 2013).

La Consellería de Bienestar Social, según su Reglamento Orgánico y Funcional (COMUNIDAD VALENCIANA, 2012), es el departamento al que corresponde ejercer las competencias en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con discapacidad, familia, menores, adopciones, juventud, mujer, cooperación al desarrollo e inmigración.

Territorialmente, la Consellería se organiza en servicios centrales y direcciones territoriales y, funcionalmente, en órganos superiores del departamento, nivel directivo y nivel administrativo.

Los servicios centrales extienden su competencia a todo el ámbito de la Comunidad Valenciana y las direcciones territoriales al respectivo ámbito provincial.

La Consellería de Bienestar Social está integrada por los siguientes órganos superiores y centros directivos:

1. Secretaría Autonómica de Autonomía Personal y Dependencia.
2. Secretaría Autonómica de Familia y Solidaridad.
4. Subsecretaría.
5. Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia.
6. Dirección General de Acción Social y Mayores.
7. Dirección General de Familia y Mujer.
8. Dirección General del Menor
9. Dirección General de Integración y Cooperación.
10. Dirección General de la Juventud.

Dependencia y discapacidad

La Secretaría Autonómica de Autonomía Personal y Dependencia, integrada por la Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia y por la Dirección General de Acción Social y Mayores.

La Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia, le corresponde las competencias de propuesta, programación y ejecución de las políticas generales en materia de atención a las personas en situación de dependencia y discapacidad, promoción de la autonomía personal, así como la coordinación de centros propios, asistencia social a enfermos mentales crónicos y la autorización y equipamiento de centros.

De la Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia depende la Subdirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia, a quien le compete la coordinación de los servicios y recursos de atención a las personas con discapacidad y se estructura en los siguientes servicios:

- Servicio de Atención Social a las Personas con Discapacidad
- Servicio de Autorización y Acreditación de Centros y Servicios
- Servicio de Valoración y Ordenación
- Servicio de Prestaciones
- Servicio de Centros de Personas con Discapacidad

Acción social y mayores

Dirección General de Acción Social y Mayores: le corresponde las competencias en materia de propuesta, programación y ejecución de acciones en materia de acción social tendentes a favorecer la integración en la sociedad de los colectivos en situación desfavorable o en riesgo de exclusión social, la participación activa de las personas mayores en la sociedad y prestará especial atención al desarrollo y puesta en marcha de actividades lúdicas, de ocio y tiempo libre, así como a las actividades culturales y las relacionadas con las nuevas tecnologías.

De la Dirección General de Acción Social y Mayores depende la Subdirección General de Acción Social y Mayores, a la que le compete la coordinación de los servicios y recursos de atención a las personas mayores y aquellos colectivos en situación desfavorable o en riesgo de exclusión social. Esta subdirección general se estructura en dos servicios: Servicio de Gestión de Centros de Personas Mayores y Servicio de Gestión de Programas.

Familia y mujer

La Secretaría Autonómica de Familia y Solidaridad está integrada por la Dirección General de Familia y de la Mujer, la Dirección General del Menor, la Dirección General de Integración y Cooperación y la Dirección General de la Juventud.

La Dirección General de Familia y Mujer es el centro directivo de la Secretaría Autonómica de Familia y Solidaridad a la que le corresponde las competencias en materia de promoción y ejecución de las medidas necesarias para asegurar una política integral en beneficio de la familia e infancia, así como las relativas a promoción y ejecución de medidas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, atención a la mujer, mediación y prevención de la violencia de género, promoción, participación y programas de la mujer.

De la Dirección General de Familia y Mujer depende la Subdirección General de Familia y Mujer, que se estructura en los siguientes servicios:

- Servicio de Gestión de Programas de Familia y de Conciliación
- Servicio de Promoción de la Igualdad de Oportunidades
- Servicio de Mediación, Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Mujeres Víctimas.

Menor

La Dirección General del Menor es el centro directivo de la Secretaría Autonómica de Familia y Solidaridad a la que corresponde las competencias en materia del menor, derivadas de la aplicación de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de los Menores y protección e inserción de menores y adopción.

De la Dirección General del Menor depende la Subdirección General del Menor; a la que corresponde la coordinación y supervisión de las actuaciones de las unidades dependientes del centro directivo, que se estructura en los siguientes servicios:

- Servicio de Atención al Menor Infractor
- Servicio de Prevención y Acogimiento Residencial
- Servicio de Acogimiento Familiar y Adopción

Integración y cooperación

La Dirección General de Integración y Cooperación es el centro directivo de la Secretaría Autonómica de Familia y Solidaridad a la que corresponde las competencias en materia de inmigración en los ámbitos educativos, laboral, sanitario y de vivienda, así como las funciones en materia de cooperación al desarrollo y solidaridad, que se desarrollaran en especial a través del voluntariado.

De la Dirección General de Integración y Cooperación depende la Subdirección General de Integración y Cooperación que se estructura en dos servicios: Servicio de Gestión de Programas y Cooperación y Servicio de Integración.

Por último, la Subsecretaría, que bajo la dependencia del conseller de Bienestar Social, se estructura en Secretaria General Administrativa y en Subdirección General de Inspección, Calidad e Infraestructuras.

La primera compuesta por el Servicio Programación y Gestión Económica, el Servicio de Recursos Humanos, el Servicio Coordinación y Apoyo Técnico y el Servicio de Contratación y Asuntos Generales.

Y la segunda compuesta por el servicio de inspección, Servicio de calidad e innovación y Servicio de Oficina Técnica de Proyectos y Obras.

En cuanto a la organización territorial, existe una dirección territorial Bienestar Social en cada una de las capitales de las provincias de Alicante, Castellón y Valencia, bajo la dependencia orgánica de la Subsecretaría y con competencia en el territorio de la respectiva provincia.

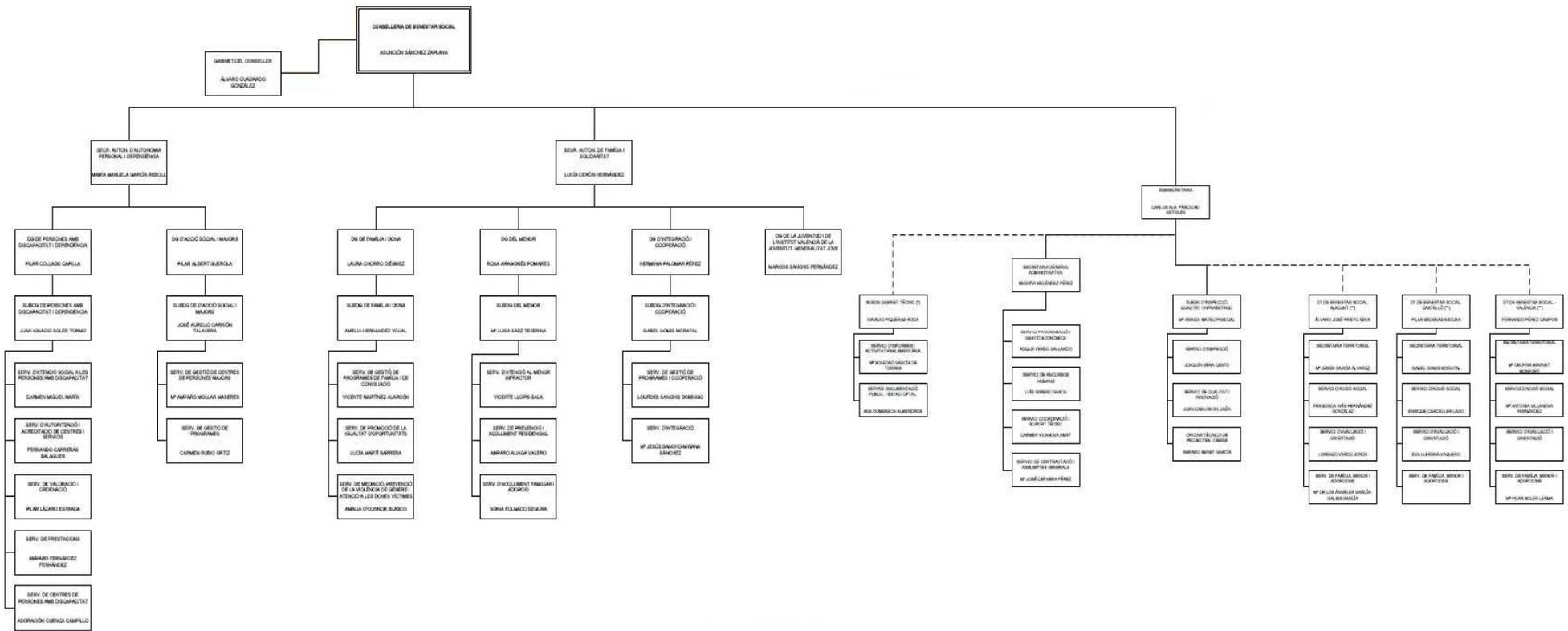
Funcionalmente, las direcciones territoriales dependen de las Secretarías Autonómicas a través de los distintos centros directivos de la Conselleria, según a qué materia corresponda la actuación administrativa.

Al frente de cada dirección territorial está el director o directora territorial de Bienestar Social, siendo representantes permanentes de la Conselleria en su ámbito. Al director o directora le corresponde la jefatura de todos los servicios, programas y actividades que desarrollan las unidades dependientes de la dirección territorial del ámbito de su competencia, sin perjuicio de la dependencia funcional que se establezca respecto a cada uno de los distintos centros directivos de la Conselleria, según la materia.

Cada una de las direcciones territoriales se estructura en los siguientes servicios: Secretario o secretaria territorial, Servicio de Acción Social, Servicio de Evaluación y Orientación y Servicio de Familia, Menor y Adopciones.

2.4 ORGANIGRAMA CONSELLERIA BIENESTAR SOCIAL

Imagen I: Organigrama de la Conselleria de Bienestar Social



Fuente: http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_consellerias/lav_con_conselleria?id=459316

CAPITULO 3.

ANALISIS DE LAS FUNCIONALIDADES (WEB)

3.1 ARQUITECTURA DE LA INFORMACION

Para realizar el análisis de la estructura de la página web de la Conselleria de Bienestar Social, se ha tenido en cuenta lo que se entiende como Arquitectura de la información.

La Arquitectura de la Información es la disciplina que se encarga de diseñar los sitios web para que sean útiles. Su función es la de estructurar, organizar y etiquetar los elementos que forman un sitio web para facilitar la localización y el acceso a la información que contiene y mejorar su utilidad por parte de sus usuarios.

Los principales componentes que forman la arquitectura de la información son: los sistemas de organización, de etiquetado, de navegación, de búsqueda y los vocabularios o lenguajes documentales.

Sistemas de organización

Se encargan de estructurar y organizar los contenidos de un sitio web, normalmente mediante la clasificación, a partir de uno o varios criterios de los contenidos que forman la página. Suelen encontrarse formados por dos componentes:

- Los esquemas de organización: dividen y clasifican los ítems de información o contenidos que alberga un sitio web en grupos a partir de un criterio, los más utilizados son los alfabéticos, los cronológicos y los temáticos.
- Las estructuras de organización: sistematizan los grupos de ítems de información o contenidos resultantes de los esquemas, mostrando las dependencias que existen entre estos grupos.

Sistemas de etiquetado

Definen y determinan de forma eficiente los términos utilizados para nombrar las categorías, opciones y links utilizados en la web con un lenguaje lo más útil posible para los usuarios.

El etiquetado permite tener presentes los ítems viéndose solamente sus nombres.

El uso de etiquetas permite no tener que ofrecer simultánea y literalmente todos los contenidos en el mismo nivel o espacio, consiguiéndose aligerar visualmente la página web. Se presentan en dos formatos: el icónico y el textual, según usen iconos o palabras como etiquetas para representar contenidos

Sistemas de navegación

Nos permiten movernos de una forma cómoda por las diferentes secciones y páginas que componen un sitio web. Ofrecen un método de orientación para acceder a los contenidos del sitio web sabiendo dónde se encuentran, de dónde vienen y hacia dónde pueden ir dentro de la estructura de esa web.

Los principales tipos de sistemas de navegación que podemos encontrar en una página web son:

- Los sistemas constantes: están incorporados en las páginas, en forma de barra de navegación horizontal en la parte superior. Permiten que el usuario sepa dónde se encuentra y dónde puede ir.
- Los sistemas locales: recursos compuestos por una barra vertical de navegación que complementan los sistemas constantes y sirven para explorar una página concreta.
- Los sistemas contextuales: permiten relacionar un contenido que se está visitando con otro contenido en otra página mediante un enlace o hipervínculo ligado aun literal o icono.

Sistemas de búsqueda

Utilizados normalmente para localizar información a partir de una necesidad concreta. Ofrecen los resultados que coinciden con los definidos por el usuario en la ecuación de búsqueda.

Vocabularios controlados o lenguajes documentales

Son recursos documentales (tesauros, taxonomías, anillos de sinónimos, etc.) invisibles para los usuarios de la página, que facilitan la búsqueda y recuperación de información.

La planificación y construcción de los lenguajes documentales se realiza mediante dos operaciones: la indización y la clasificación. La indización es una operación en la que se asigna a cada documento una serie de términos que representan el tema de ese

documento. La clasificación es una operación en la que se asigna a cada documento o contenido un único término que representa el tema principal de ese documento.

La información resultante de la indización y la clasificación suele incorporarse operativamente al contenido o página web mediante los metadatos asociados a esa página para que funcione articulando los sistemas de organización, etiquetado, navegación y búsqueda.

Los metadatos describen la página web con sus contenidos, y los correspondientes formatos.

La elaboración de la anatomía arquitectónica de un sitio web se centra en las necesidades de sus usuarios.

A partir de la disciplina descrita voy a proceder a realizar el análisis de la estructura del sitio web de la Conselleria de Bienestar Social indicando si cumple o no con las necesidades de sus usuarios y se ha elaborado siguiendo la arquitectura de la información.

3.2 ANALISIS DE LA PAGINA WEB

La página web de la Conselleria de Bienestar social se estructura en varias partes.

A primera vista tenemos los temas más relevantes de la Conselleria.

En la parte de la cabecera aparece un buscador y además las distintas áreas de las que se ocupa el organismo:

- Servicios Sociales
- Mayores
- Personas con discapacidad
- Menor
- Familia y mujer
- Dependencia
- Integración y cooperación

En la parte de la izquierda de la pantalla principal, aparece información relevante de la organización, así como datos informativos.

- Órganos de participación
- Normativa
- Documentación y publicaciones
- Enlaces de interés
- Mapa de la web
- Prensa
- Contacto
- Buscador de centros
- Diccionario social
- Teléfonos importantes
- Distintas instituciones y fundaciones relacionadas

En la parte central de la página, aparece un mensaje corporativo de la Conselleria de Bienestar social dirigido a todos los ciudadanos.

Y además, aparece la noticia del día e información destacada:

- Planes
- Actos
- Proyectos
- Listados de contratos y licitaciones

En la parte derecha de la página, aparece un artículo de opinión relacionado con la temática del organismo y además los siguientes apartados:

- Bolsa de empleo
- Consulta de tramitaciones
- Itinerario Informativo de Planes desarrollados
- Cursos
- Balance de actuaciones

Los apartados más relevantes que forman la página web de la Conselleria de Bienestar Social son las áreas de las que se ocupa el organismo y aparecen en la cabecera de la página web.

3.2.1 ANÁLISIS ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En primer lugar, encontramos el área de Servicios Sociales

Imagen II: Área de Servicios Sociales



Fuente: <http://www.bsocia1.qva.es/portal/portal?id=S&sec=2762013173238>

Los servicios sociales, son el conjunto de servicios y prestaciones que tienen como finalidad prevenir o eliminar las situaciones de marginación social, atender necesidades específicas de determinados grupos, elevar la calidad de vida y promover el bienestar individual y colectivo.

En el área de Servicios Sociales, la Conselleria ofrece información sobre la Normativa que envuelve esta sección, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Además indica qué prestaciones existen en materia de servicios sociales y sus distintas características para que el usuario conozca las prestaciones que hay y pueden solicitarse y también facilita información sobre las ayudas y subvenciones de servicios sociales a las que el usuario puede acceder.

También ofrece información sobre los centros de participación ciudadana, sociales y comedores para que el usuario disponga de la información que pueda necesitar.

Observando la pantalla de esta sección, en la parte izquierda, aparece una columna en la que se recoge la normativa, si accedemos a este apartado aparecen los distintos decretos y leyes relacionados con los servicios sociales. Al acceder a cada enlace se proporciona todo el contenido de forma ampliada.

Volviendo a la pantalla de Servicios Sociales, justo debajo de normativa, aparece el apartado Prestaciones en materia de servicios sociales, donde se despliegan cinco opciones:

- Pensiones no contributivas: ofrecen toda la información en relación a estas pensiones, así como los documentos para realizar la solicitud.
- Renta garantizada de ciudadanía: ofrecen toda la información en relación a estas rentas, así como los documentos para realizar la solicitud.
- Prestaciones económicas individualizadas y ayudas de emergencia: ofrecen toda la información en relación a estas prestaciones y ayudas, así como el documento para realizar la solicitud.
- Pensiones asistenciales: ofrece información de la definición y de la normativa.
- Prestaciones sociales y económicas: ofrece información de la definición y de la normativa, así como el documento para la solicitud del subsidio de movilidad y transporte.

Volviendo a la pantalla de Servicios Sociales justo debajo del apartado anterior aparece el de Ayudas y Subvenciones de Servicios Sociales, donde se despliegan dos opciones:

Ayudas para mantenimiento de los servicios sociales y generales (entidades locales) y ayudas para mantenimiento de centros y programas de servicios sociales especializados.

Dentro de la primera opción, se ofrece información al respecto en cuanto a definición, destinatarios, plazos de solicitud y objeto de este tipo de ayudas, así como el documento para realizar la solicitud y el orden por el que se regulan y convocan ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2013.

En la segunda opción, se ofrece información en cuanto a definición, destinatarios y plazos de solicitud de ayudas para centros e igualmente para programas especializados, distinguiéndose entre: ayudas para colectivos en riesgo de exclusión, ayudas para minorías étnicas, ayudas para la tercera edad y ayudas para personas con Alzheimer.

Y además los documento para realizar la solicitud y el orden por el que se regulan y convocan ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2013.

Volviendo a la pantalla de Servicios Sociales justo debajo del apartado anterior encontramos el de Centros, donde se despliegan tres opciones: Centros de participación ciudadana, Centros sociales y Comedores sociales.

En la primera opción, Centros de participación ciudadana, encontramos la definición de estos centros, los objetivos, las características y los centros existentes.

En la segunda opción, Centros sociales, encontramos la definición, los usuarios que pueden utilizarlos y la cartera de servicios que ofrecen.

Y en la tercera opción, Comedores sociales encontramos la definición, la finalidad, los usuarios que pueden utilizarlos, la ubicación, la capacidad, la habitabilidad, las prestaciones y el personal.

Volviendo a la pantalla principal, a continuación del apartado anterior, se encuentra el de Enlaces de Interés donde aparecen dos enlaces que redirigen a la página web del inmerso y a la página web del Instituto de Investigación en Políticas de Bienestar Social.

Justo debajo de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de la Dirección General de Acción Social y Mayores y el segundo se trata de un buscador de centros de asistencia.

3.2.2 ANÁLISIS DEL ÁREA DE MAYORES

El segundo apartado que aparece en la cabecera de la página web es el área de Mayores.

Imagen III: Área de Mayores

The image shows a screenshot of the website's 'MAYORES' section. At the top, there is a navigation bar with the Valencian Generalitat logo and a search bar. Below this, a horizontal menu lists various social service categories: 'SERVICIOS SOCIALES', 'MAYORES' (highlighted in green), 'PERSONAS CON DISCAPACIDAD', 'MENOR', 'FAMILIA Y MUJER', 'DEPENDENCIA', and 'INTEGRACIÓN COOPERACIÓN'. The main content area features a large banner with a photograph of an elderly man and the text 'MAYORES' and 'Teléfono del mayor: 900 100 011'. To the left of the banner is a sidebar menu with options like 'NORMATIVA', 'TARJETA DEL MAYOR', 'OJO Y TIEMPO LIBRE', 'CENTROS', 'ATENCIÓN DOMICILIARIA', 'PRESTACIONES ECONÓMICAS', 'INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS', 'INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIOGERIÁTRICOS', and 'ENLACES DE INTERÉS'. Below the banner, there are three main content blocks, each with a small image and a title: 'Residencias para personas mayores dependientes', 'Servicio de ayuda a domicilio', and 'CEAMS (Centros Especializados de Atención a Mayores)'. Each block contains a short paragraph describing the service and a 'ver más' link.

Fuente: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=2762013173242>

En esta área aparece toda la información relacionada con los servicios que la Conselleria de Bienestar Social ofrece a los mayores. Ofrece información sobre la Normativa relacionada con esta sección, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Ofrece información sobre distintos servicios de los cuales el usuario puede disponer si lo desea y la forma de solicitarlos.

Además facilita información de los distintos centros y servicios que existen según las necesidades que tenga el mayor y sus características.

Indica y describe las prestaciones económicas que hay y pueden solicitarse, explicando sus características y la forma de solicitarlas.

Y ofrece información para entidades y centros y para profesionales socio-sanitarios.

En la pantalla principal del área de Mayores de la página web, en la parte izquierda, aparece una columna en la que se recogen todos los apartados relacionados con el área de Mayores.

En primer lugar la de Normativa. Si se accede a este apartado aparecen los distintos decretos y leyes relacionados con los servicios sociales y con las personas Mayores. Si se accede a cada uno se proporciona todo el contenido de forma ampliada.

Volviendo a la página principal, justo debajo del apartado de Normativa, se encuentra el de Tarjeta del Mayor donde se ofrece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios, el plazo de solicitud y los documentos de solicitud de la tarjeta así como el catalogo de la Tarjeta del Mayor y la orden por la que el Consell crea la Tarjeta del Mayor.

Si volvemos al menú principal, a continuación del apartado anterior, aparece el apartado de Ocio y Tiempo Libre, donde se despliegan cinco opciones: Vacaciones sociales, termalismo, Centros de ocio y convivencia, “no estés solo en navidad” y los centros especializados de atención a mayores.

En la primera opción, Vacaciones sociales, se describe la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen y se indica el plazo de solicitud. También ofrece varios documentos, los documentos para realizar la solicitud de vacaciones sociales y la opción de consulta sobre el estado de tramitación de la solicitud, así como varios documentos descriptivos de las opciones posibles de vacaciones.

En la segunda opción, Termalismo aparece la definición, objetivos, requisitos, servicios y plazo de solicitud, así como el programa de termalismos que se ofrece y el documento de solicitud, además de la posibilidad de realizar el seguimiento de la solicitud.

En la tercera opción, aparece la definición, los objetivos y los servicios de Los centros de ocio y convivencia.

En la siguiente opción, tenemos “no estés solo por navidad” se facilita la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios y el plazo de solicitud.

Y por último aparece la opción de los centros especializados de atención a mayores donde aparece la definición, los objetivos, los usuarios que pueden beneficiarse de este servicio, la capacidad, la cartera de servicios y la tipología, así como los enlaces de los distintos centros que existen en la comunidad valenciana los cuales redirigen a su página web concreta.

Volviendo a la pantalla principal de Mayores, aparece el apartado de Centros, donde se despliegan cuatro opciones:

- Centros de día para personas mayores dependientes: donde nos describen la definición, la capacidad, los usuarios y los servicios que se ofrecen.
- Centros de atención preventiva para personas mayores: aparece la definición, los objetivos, los usuarios que pueden beneficiarse de este servicio, la capacidad, la cartera de servicios que se ofrecen y la tipología, así como los enlaces de los distintos centros que existen en la comunidad valenciana que te redirigen a su página web concreta.
- Viviendas tuteladas: aparece definición, usuarios, capacidad y servicios que se ofrecen.
- Hogares y clubes para 3ª edad: aparece definición, usuarios, capacidad y servicios que se ofrecen.

Volviendo al menú principal, se encuentra el apartado de Atención domiciliaria, en la que se despliegan cinco opciones: Servicio de ayuda a domicilio, Tele-asistencia, Teléfono del mayor, *Menjar a casa* y *Major a casa*.

En la primera opción, Servicio de ayuda a domicilio, se describe la definición, los objetivos, los requisitos y los servicios que se ofrecen.

En la segunda opción, Tele-asistencia, se describe la definición, los objetivos, los requisitos y los servicios que se ofrecen.

En la siguiente opción, Teléfono del mayor, aparece la definición, los objetivos y los servicios que se ofrecen.

En la cuarta opción, *Menjar* a casa, aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios, la tipología de los menús que se ofrecen, el horario de entrega, la solicitud y el pago. También aparece el enlace que describe este programa pero no funciona.

En la última opción, *Major* a casa, aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen, la solicitud y el pago. También aparece el enlace que describe este programa pero no funciona.

Volviendo a la pantalla principal, se encuentra el apartado de Prestaciones económicas, donde se despliegan las siguientes opciones:

- Ayudas para sufragar estancias en centros de día: aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen y el plazo de la solicitud, así como el documento de solicitud y la orden por la que se regula y convoca el programa para financiar estancias en centros de día para personas mayores dependientes en 2013.
- Ayudas para sufragar estancias en residencias: aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen y el plazo de la solicitud, así como el documento de solicitud y la orden por la que se regula y convoca el programa para financiar estancias en residencias de tercera edad en 2013.
- Programa de ayudas para sufragar estancias de respiro en residencias y centros de día: aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen y el plazo de la solicitud, así como el documento de solicitud y la orden por la que se regula y convoca el programa Bono Respiro en el año 2013.
- Pensiones no contributivas: aparece la definición, los objetivos, los requisitos, los servicios que se ofrecen, el plazo de la solicitud y la normativa básica, así como los documentos de solicitud e información sobre el inmerso.
- Prestaciones económicas individualizadas: aparece la definición, los destinatarios y el plazo de solicitud, así como el documento de solicitud.

Volviendo al menú principal de Mayores, se encuentra el apartado de Información para entidades y centros:

- Registro de titulares de actividades, servicios y centros de acción social: en la página se indica el objeto y ofrece el documento de solicitud de registro de los titulares de actividades de acción social y de los servicios y centros de acción social de la Comunidad Valenciana.
- Autorización de residencias para personas mayores dependientes: se describe la definición, los usuarios, la tipología de las plazas y la capacidad máxima y la cartera de servicios. Además aparecen los documentos para las solicitudes para los centros de servicios y el decreto y la orden de relacionadas con este apartado.
- Autorización de centros de día para personas mayores dependientes: en este apartado aparece la definición, la capacidad, los usuarios y la cartera de servicios que se ofrecen, así como los documentos de las solicitudes que se pueden realizar y el decreto y la orden relacionados con este apartado.
- Autorización de viviendas tuteladas para personas: aparece la definición, los usuarios, la capacidad y la cartera de servicios que se ofrecen, además del decreto y la orden relacionados con el apartado.
- Obtención de la condición de centro adherido al programa de bono centro de día: en este apartado se indica el modo de obtener la condición de centro adherido al Programa de bono centro de día, así como el documento de la solicitud y la orden relacionada con este apartado.
- Obtención de la condición de centro adherido al programa de Bono-residencia: se indica el modo de obtener la condición de centro adherido al Programa de bono centro de día, así como el documento de solicitud y la orden relacionada con este apartado.
- Autorización de centros de atención preventiva para personas mayores: aparece la definición, los objetivos, los usuarios, la capacidad, la cartera de servicios que ofrece y la tipología, además del decreto y la orden relacionados con este apartado.
- Autorización de hogares y clubes para personas mayores: aparece la definición, los usuarios, la capacidad y la cartera de servicios que ofrece, así como el decreto relacionado.

Volviendo a la pantalla principal de Mayores, se encuentra el apartado de Información para profesionales socio-sanitarios, donde hay dos opciones: Gaceta Hydra y Programa de formación de manipulación de alimentos en el sector de comidas preparadas.

En la primera opción, aparecen varios enlaces que redirigen a los distintos números de gaceta del periodo que marca, donde si se accede aparece la información que ofrece.

En la segunda opción, aparece la presentación del programa y los distintos capítulos del temario que lo componen.

Volviendo al menú de principal, el siguiente apartado es Enlaces de Interés, donde aparecen tres enlaces: inmserso, portal mayores y centro de Segorbe.

En la parte posterior de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de la Dirección General de Acción social y Mayores y el segundo apartado muestra un buscador de centros de asistencia que ofrece la posibilidad de filtrar según la búsqueda que se vaya a realizar.

3.2.3 ANÁLISIS DEL ÁREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El tercer apartado de las áreas que forman la Conselleria de Bienestar Social es Personas con discapacidad.

Imagen IV: Área de Personas con Discapacidad

The image shows a screenshot of the website for 'PERSONAS CON DISCAPACIDAD' under the 'CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL' of the 'GENERALITAT VALENCIANA'. The page has a blue header with a navigation menu. The main content area is divided into a left sidebar with a search bar and a list of services, and a main content area with several articles. The articles include information about accreditation cards, individualized aids, specialized social services, and center maintenance. Each article has a 'ver más' link.

Fuente: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=DS&sec=2762013173332>

En esta sección, la Conselleria ofrece ayudas para facilitar la capacidad y el desarrollo personal, servicio de apoyo activo y dinamizador en los procesos de rehabilitación e integración, ayudas para financiar programas desarrollados por entidades que intervienen en el sector de la discapacidad y la enfermedad mental crónica, ayudas para financiar los gastos de mantenimiento de los centros de atención diurna y residencial, ayudas que

potencian la accesibilidad en ámbitos urbanísticos, arquitectónicos y de comunicación, servicios de centros para personas con discapacidad, entre otros.

Ofrece información sobre la Normativa relacionada con esta sección, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Se explica el concepto de discapacidad para que el usuario conozca que es, ofrece la solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad de la persona que va a solicitarlo, además de la solicitud de la revisión del grado de discapacidad para q al usuario le sea sencillo realizar el trámite.

Ofrece información sobre la accesibilidad al usuario y sobre los distintos centros y servicios que existen y se prestan para que el usuario conozca las opciones de las que dispone.

Observando la información que aparece en la página web, en la parte izquierda aparece una columna en la que se recogen todos los apartados relacionados con el área de personas con discapacidad.

En primer lugar el apartado de Normativa, al acceder a este apartado aparece la normativa autonómica, donde se facilitan los distintos decretos, leyes y órdenes relacionados con las personas con discapacidad. Si se accede a cada enlace se proporciona todo el contenido ampliado.

Volviendo a la columna principal de Personas con discapacidad, se observa el apartado de reconocimiento y valorización de la discapacidad, donde aparecen tres opciones:

- La discapacidad: describe la persona con discapacidad, la persona con discapacidad con movilidad reducida y la persona con discapacidad con necesidad de apoyo generalizado
- Reconocimiento del grado de discapacidad: facilita el documento de solicitud de reconocimiento de declaración y calificación del grado de discapacidad.
- Revisión del grado de discapacidad por agravamiento, mejoría o error de diagnóstico y/o valoración: facilita el documento de solicitud de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, mejoría o error de diagnóstico y/o valoración.

Al volver al menú principal, a continuación del apartado anterior, se encuentra el de Accesibilidad, donde aparecen tres opciones: Tarjeta europea de estacionamiento, Playas accesibles y parques accesibles.

En la primera opción se ofrece información sobre la tarjeta como: quién puede beneficiarse, como utilizarla, donde aparcar y el lugar de la solicitud.

En la segunda opción, describe el equipamiento y la forma de uso de las playas, así como varios enlaces de interés, información y listado de playas accesibles, plan de deportes adaptados, ayudas para la adaptación de playas y la carta de servicios de playas accesibles.

Y en la tercera opción, se describe que es un parque accesible, las ayudas que pueden obtener los ayuntamientos que estén interesados y las localidades que ya disponen de estos parques.

Volviendo a la columna principal, aparece el apartado de Centros, donde se distinguen los centros de Personas con discapacidad y los centros de Personas con enfermedad mental crónica.

En la primera opción, Centros de personas con discapacidad se despliegan varias opciones:

- Centro de Atención Diurna para Personas con Discapacidad en situación de dependencia: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y la finalidad, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centro de Atención temprana: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centro de Atención residencial para Personas con Discapacidad en situación de Dependencia: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y la finalidad, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centro Ocupacional para personas con discapacidad: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.

- Centro de día para personas con discapacidad: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Residencia para personas con discapacidad: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Vivienda tutelada para personas con discapacidad física o intelectual: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad, los servicios y las modalidades, así como los documentos de solicitud y autorización de viviendas tuteladas.

Y en la segunda opción, Centros de Personas con enfermedad mental crónica, se despliegan varios tipos:

- Centros de rehabilitación e integración social: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centro de Atención Diurna para Personas con Discapacidad en situación de dependencia: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y la finalidad, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centros de atención residencial para Personas con Discapacidad en situación de dependencia: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y la finalidad, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centros de día para Personas con enfermedad mental crónica: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Centros específicos para personas con enfermedad mental crónica: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad y las prestaciones, así como los documentos para realizar la solicitud y la autorización de centros.
- Vivienda tutelada: aparece la definición, los beneficiarios, la ubicación, la capacidad, los servicios y las modalidades, así como los documentos de solicitud y autorización de viviendas tuteladas.

Volviendo a la columna principal, se encuentra el apartado de Cursos sobre accesibilidad, donde aparecen cuatro cursos: Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico en la

Ingeniería Agroforestal, XIII Seminario Medios de Comunicación si Barreras, Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico y La accesibilidad al medio físico, la ingeniería y el diseño.

Volviendo al menú principal de Personas con Discapacidad, el siguiente apartado es Premios de Accesibilidad, donde existen dos tipos, los Premios para escolares y los Premios Proyectos Fin de Carrera en materia de Accesibilidad al medio físico.

Si se accede a los Premios para escolares, aparece una breve explicación de los premios que se convocan, el objetivo, los destinatarios, la forma de participar, el lugar de presentación de los trabajos, el plazo y los premios que se ofrecen.

Al acceder a a los Premios Proyectos Fin de Carrera en materia de Accesibilidad al medio físico, se ofrece una breve explicación de la convocatoria de estos premios, así como varios documentos informativos.

Volviendo al menú principal, a continuación del apartado anterior, se encuentra el de Ayudas y Subvenciones, donde se despliegan cuatro opciones:

- Mantenimiento de centros de atención a personas con discapacidad y enfermedad mental crónica: aparece la orden por la cual se convocan la concesión de ayudas y subvenciones, el objeto, el plazo de presentación y la documentación para realizar la solicitud.
- Ayudas individualizadas: aparece la orden por la cual se convocan la concesión de ayudas y subvenciones, el objeto, el plazo de presentación y la documentación para realizar la solicitud.
- Programas de servicios sociales especializados para personas con discapacidad y enfermedad mental crónica: aparece la orden por la cual se convocan la concesión de ayudas y subvenciones, el objeto, el plazo de presentación y la documentación para realizar la solicitud.
- Mejora de las condiciones de accesibilidad al medio físico: aparece la orden por la cual se convocan la concesión de ayudas y subvenciones, el objeto, ámbitos, el plazo de presentación y la documentación para realizar la solicitud.

Volviendo al menú principal, por último, se encuentra el apartado de Servicio de intérprete y guía-intérprete de lengua de signos, en el que se explica en qué consiste el servicio, donde es posible solicitarlo y los datos de contacto.

En la parte posterior de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de la Dirección General de personas con discapacidad y dependencia y el segundo apartado se facilita un buscador de centros de asistencia que ofrece la posibilidad de filtrar según la búsqueda que se vaya a realizar.

3.2.4 ANÁLISIS DEL AREA DEL MENOR

El cuarto apartado de las áreas que forman la Conselleria de Bienestar Social es la del Menor.

Imagen V: Area del Menor

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES MAYORES PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENOR FAMILIA Y MUJER INTEGRACIÓN COOPERACIÓN

CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL
MENOR

NORMATIVA
ADOPCIONES
PROTECCIÓN INFANTIL E INTERVENCIÓN FAMILIAR
ACOGIMIENTO FAMILIAR
ACOGIMIENTO RESIDENCIAL
OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS DE INFANCIA
ENLACES DE INTERÉS
INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA SOLICITANTES DE ADOCIÓN
ACTOS COMEMORATIVOS
RESPONSABILIDAD PENAL DE MENORES

CONTACTA
BUSCADOR DE CENTROS

MENOR

Teléfono del menor (24 horas): 900 100 033

ACOGIMIENTO FAMILIAR

Fomento del Acogimiento Familiar
Spot dirigido al fomento de la acogida familiar de menores.

Acogimiento Familiar. Modalidades
El acogimiento familiar es una medida de protección que adopta la entidad pública competente en materia de protección de menores.

Servicio post-adoptivo
El Servicio de Apoyo a la Familia Adoptiva es un servicio de asesoramiento psicosocial a las familias adoptivas, cuya finalidad es ayudar, favorecer y apoyar la integración de todos los miembros de la nueva familia.

Perspectivas del derecho de familia: preguntas, respuestas y propuestas.
Jornadas, cursos y congresos.

Servicios especializados de atención a la familia e infancia (SEAFI)
Servicios que realizan orientación, mediación o terapia familiar.

Teléfono del menor
El Teléfono del menor de la Comunitat Valenciana, al 900 10 00 33, es un teléfono gratuito para el público, que funciona ininterrumpidamente las 24 horas al día, todos los días del año.

Planes de Adopción
Principales planes de tramitación en adopción internacional.

Premios Infancia 2012
Convocatoria Premios Infancia 2012 de la Comunitat Valenciana

Información importante para solicitantes de adopción
En este apartado se irá incorporando la información más relevante para la tramitación de solicitudes de adopción

Listas de asignación y tramitación
En este apartado publicamos las listas actualizadas por medio de las que se ordena la asignación de familias en las provincias de adopción nacional con consentimiento de los progenitores y la resolución de solicitudes de adopción internacional a países en que el envío de expedientes está restringido.

Fuente: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=F&sec=2762013173345>

En esta sección, la Conselleria ofrece información sobre la Normativa relacionada con esta sección, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Ofrece además información de forma ampliada sobre la adopción de menores a las familias que estén interesadas en realizar la solicitud de adopción.

Ofrece información sobre los servicios y programas de protección infantil e intervención familiar, para que el usuario conozca este servicio e indica las formas de acogimiento, tanto familiar como residencial que desde la Conselleria se facilita al usuario.

Y ofrece información amplia sobre la responsabilidad penal de menores para que el usuario disponga de la información que necesite.

Al entrar en esta área de la página web, en la parte izquierda de la pantalla hay una columna en la que se recogen todos los apartados relacionados con la sección de menores.

En primer lugar el apartado de Normativa. Al acceder, aparecen tres opciones, Normativa Autonómica, Normativa Estatal y Normativa Internacional donde se ofrecen los distintos decretos, leyes y órdenes relacionados con el menor. Si se accede a cada enlace se amplía el contenido.

A continuación del apartado de Normativa, en el menú principal, se encuentra el de Adopciones, compuesto por seis opciones:

- Solicitudes y tramitación: aparece una breve explicación y se ofrece la posibilidad de acudir a sesiones informativas, se indica dónde acudir y la documentación inicial a presentar para comenzar el trámite de adopción. Además se ofrecen varios documentos informativos, documentación para realizar la solicitud y documentos de declaración.
- Listas de asignación y tramitación: aparecen dos listados, el listado de adopción nacional y el listado de adopción internacional.
- Países: aparecen los países donde es posible adoptar y la legislación, los requisitos de los adoptantes, los requisitos del adoptado, los criterios de adopción, la documentación del expediente, entre otros, de cada uno de los países, ampliando el contenido en cada uno de ellos.
- ECAIS: aparece la definición y los requisitos para su acreditación, además de varios documentos relacionados.

- Servicios Post-Adoptivo: aparece la definición, el destinatario del servicio, la ubicación y los servicios que se ofrecen.
- Profesionales: aparecen los próximos congresos, jornadas y cursos que van a realizarse y la opción de acceder previa solicitud a los documentos técnicos existentes.

Volviendo al menú principal, a continuación del apartado anterior está el de Protección infantil e intervención familiar, en el que hay siete opciones:

- Detección y notificación de la desprotección infantil: aporta una breve explicación de la desprotección infantil y ofrece varios documentos de interés.
- Medidas de protección: se explica las medidas de protección, la situación de riesgo, el apoyo familiar, la situación de desamparo, las clases de tutela, la guarda, el acogimiento familiar, el acogimiento residencial y la adopción.
- Menores extranjeros: explica el término de menores extranjeros, indica el procedimiento administrativo, la normativa específica y el protocolo de actuación interinstitucional para la atención en la Comunidad Valenciana.
- Los servicios sociales municipales: explica los aspectos competenciales, la intervención de los servicios sociales municipales en situaciones de riesgo y el apoyo familiar ante situaciones de riesgo.
- Servicios especializados de atención a familias con menores en situación de riesgo y con medidas jurídicas de protección: aparece la definición y los requisitos, así como la orden por la que se convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores y la solicitud de ayudas para servicios especializados en atención a familias con menores en situación de riesgo.
- Programas de atención especializada dirigidos a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección: aparece la definición y la orden donde se convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores en situación de riesgo y además el documento de solicitud para programas de atención especializada dirigido a menores.
- Centros de día: aparece la definición, las actividades formativas, la tipología e indica el lugar donde obtener información, así como la orden por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores en situación de riesgo y el documento de solicitud de ayudas para centros de día de menores.
- Volviendo al menú principal del área de Menores, encontramos la pestaña de Acogimiento familiar, donde aparecen cinco opciones:

- *Spot* de acogimiento familiar: aparece el vídeo del *spot* de acogimiento familiar
- Acogimiento familiar:
 - Exposición gráfica: expone varios temas relacionados con los menores.
 - Beneficios familias educadoras: ofrece información de los beneficios de las familias educadoras, además de informar sobre el carné de familias educadoras existente.
 - Ponencia: indica la ponencia que va a realizarse.
- Acogimiento familiar, modalidades: explica que es y las modalidades que existen.
- Procedimiento de inscripción en el registro de familias educadoras: explica la forma de inscribirse en el registro de familias educadoras y ofrece el documento de solicitud.
- Prestaciones económicas por acogimiento familiar de menores: explica las distintas ayudas que existen y que convoca la Conselleria y ofrece los documentos de prestaciones económicas por acogimiento y las distintas solicitudes de prestaciones que los ciudadanos pueden presentar.

Volviendo al menú principal, se encuentra el de Acogimiento residencial, en el que se despliegan tres opciones: Acogimiento residencial de menores, Instrumentos de colaboración en el acogimiento residencial de menores y Procedimientos técnicos en la acogida residencial de menores.

En la primera opción, Acogimiento residencial de menores, se explica el concepto y la tipología de centros residenciales.

En la segunda opción, Instrumentos de colaboración en el acogimiento residencial de menores, se explica la definición.

Y en la última opción, Procedimientos técnicos en la acogida residencial de menores, se explica en qué consisten, se indican los documentos establecidos de gestión organizativa del centro residencial y los documentos establecidos de trabajo de caso de cada menor residente.

Volviendo a la columna principal, el siguiente apartado es Otros recursos especializados de Infancia, donde existen dos opciones, el teléfono del menor y el servicio de atención psicológica a menores.

En el teléfono al menor, aparece el número de teléfono del menor de la comunidad valenciana, los destinatarios de este servicio, la información y el protocolo y criterios de actuación.

La segunda opción es la del servicio de atención psicológica a menores, en la que aparece la descripción del servicio, sus destinatarios, las funciones del servicio y los datos de contacto.

El siguiente apartado del menú principal del área de Menores es Enlaces de interés, donde aparecen enlaces de tres tipos:

- Enlaces de interés generales
- Enlaces de interés relacionados con familia
- Enlaces de interés relacionados con adopciones

Volviendo a la columna principal, a continuación de Enlaces de interés, aparece el apartado de Información importante para solicitantes de adopción, donde se explica el criterio de diferencia máxima de edad.

A continuación del apartado anterior se encuentra el de actos conmemorativos, en el que se indica el Día Internacional de la Infancia.

Y para finalizar, en el último apartado, Responsabilidad penal de menores, se despliegan tres opciones:

- Conceptos básicos y normativa: describe la terminología, la normativa, los aspectos generales, las medidas y el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, las competencias de los jueces de menores, las competencias de los fiscales de menores y las competencias de las comunidades autónomas.
- Medidas judiciales de internamiento: describe el internamiento, los aspectos generales del internamiento, los derechos y deberes de los menores internados y las competencias para la ejecución de las medidas judiciales de internamiento.
- Medidas judiciales de medio abierto: explica la definición, las medidas y las competencias para la ejecución de las medidas judiciales de medio abierto.

En la parte posterior de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de la Dirección General del menor y el segundo apartado muestra un buscador de centros de asistencia que ofrece la posibilidad de filtrar según la búsqueda que se vaya a realizar.

3.2.5 ANÁLISIS DEL ÁREA DE FAMILIA Y MUJER

Familia y mujer es la quinta área de la que se ocupa la Conselleria de Bienestar Social.

Imagen VI: Área de Familia y Mujer

The screenshot displays the website interface for the 'CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL'. At the top, there is a navigation bar with categories: SERVICIOS SOCIALES, MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, MENOR, FAMILIA Y MUJER (highlighted in orange), and INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN. Below this, a large banner features the word 'MUJER' in white text over a photograph of three smiling women. The left sidebar contains a menu with items such as 'NORMATIVA', 'PLANES DE ACTUACIÓN', 'AYUDAS Y SUBVENCIONES', 'ACTOS INSTITUCIONALES', 'PREMIOS Y CONCURSOS', 'CONVENIOS', 'JORNADAS, CHARLAS, EXPOSICIONES Y TALLERES', 'SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA MUJER', 'ORGANOS COLIGADOS', 'RED DE CENTROS ESPECIALIZADOS', 'VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES', 'ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN', 'FORMACIÓN', 'CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, PUBLICACIONES Y BIBLIOTECA', 'FAMILIAS NUMEROSAS', 'ENLACES DE INTERÉS', 'ACCIONES DE LA DGM', and 'PROGRAMA + VIDA'. Below the menu are sections for 'CONTACTA' and 'BUSCADOR DE CENTROS'. The main content area includes several news items: 'Ayudas para Convocar ayudas dirigidas a Empresas privadas de la Comunitat Valenciana...', 'Premio Literario de Narrativa para Mujeres', 'Curso ON-LINE', 'Premios Construyendo Municipios Iguales en Oportunidades', 'Premio', and 'Centros INFOONA'. A sidebar on the right contains a list of 'Premios' and 'Ayudas para'.

Fuente: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=D&sec=2762013173450>

En la sección de Familia y mujer, la Conselleria ofrece información sobre la Normativa relacionada, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Ofrece información al usuario en cuanto a planes de actuación de igualdad, planes para combatir la violencia contra mujeres y planes de familia e infancia para que el usuario conozca sus características.

Facilita información sobre las ayudas y subvenciones que el usuario puede solicitar.

Ofrece información sobre los actos institucionales que celebra la Conselleria para que el usuario los conozca y pueda formar parte.

Ofrece información sobre los concursos y premios y los talleres y jornadas que se van a realizar para que el usuario pueda participar.

Indica los servicios de información para la mujer que se ofrece y sobre los órganos colegiados que participan en la Conselleria describiendo sus servicios para que el usuario los conozca.

Ofrece información sobre los centros especializados que existen para que el usuario los conozca y pueda disponer de ellos.

Al acceder a esta sección en la página web, en la parte izquierda de la pantalla aparece una columna en la que se recogen todos los apartados relacionados con este con el área de Familia y Mujer.

En primer lugar el apartado de Normativa. Al acceder aparecen cuatro opciones, Normativa referente a familia, Normativa referente a violencia contra la mujer, Normativa referente a atención y apoyo a la mujer y Normativa referente a igualdad donde aparecen los distintos decretos, leyes y órdenes relacionados con la familia y la mujer. Si se accede a cada uno de los enlaces aparece la información ampliada.

Al volver a la pantalla principal, el siguiente apartado es Planes de actuación, donde hay tres opciones:

- Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2011-2014, se describe el plan y las áreas de actuación que contiene.
- Plan de medidas del gobierno valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres 2010-2013, se describe el plan.

- Plan integral de familia e infancia de la Comunidad valenciana: aparece la definición y se facilita documento informativo del plan.

Volviendo al menú principal, se encuentra el apartado de Planes de igualdad en las empresas, donde se despliegan nueve opciones:

- Elaboración e implantación de un plan de igualdad
 - Guía para la elaboración y visado de Plan de Igualdad en empresas
 - Resumen de la normativa de igualdad
 - Guía de conciliación de la vida personal, familiar y laboral: consideraciones generales y orientación para su implantación en las empresas
 - Estudio sobre la igualdad y empresas
- Presentación (plan de igualdad): explica qué es un plan, por qué hay una Ley de igualdad de oportunidades, para qué en una empresa, qué es y cómo obtener el visado y dónde acudir.
- Formación:
 - Curso “Seguimiento y evaluación de planes de igualdad”: descripción y programación del curso y documento de inscripción.
 - Curso de “elaboración e implantación de un plan de igualdad en la empresa”: descripción y programación del curso y documento de inscripción.
 - Curso on-line “elaboración e implantación de un plan de igualdad en la descripción y presentación del curso y enlace de inscripción.
- Solicitud de visado de plan de Igualdad: descripción de cómo solicitar el visado, descripción de los planes de igualdad en las empresas, obligatoriedad, requisitos, solicitud y documentación.
- Recomendaciones elaboración informe de evaluación anual de resultados: descripción de recomendaciones para la elaboración del informe.
- Asambleas de regiones de Europa: ofrece breve información
- Estudio sobre conciliación: ofrece una breve explicación sobre el estudio
- Ayudas y subvenciones para planes de igualdad: se describe en el apartado de ayudas.
- Sello “*Fent empresa. Iguals en oportunitats*”: se explica en qué consiste el sello e indica algunas de las empresas que disponen de él.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es Ayudas y Subvenciones, el cual está formado por tres opciones: Ayudas destinadas a las familias, ayudas destinadas a conciliación y ayudas destinadas a combatir la violencia.

En la primera opción, Ayudas destinadas a las familias, hay tres tipos de ayudas:

- Ayudas para Programas de asistencia y promoción de beneficios destinados a familias numerosas: se indica el objeto, los solicitantes, los requisitos, el plazo y lugar de presentación y documentos asociados con el tema.
- Ayudas dirigidas al apoyo de la maternidad: aparece la definición y el documento de la orden publicada en el DOCV
- Ayudas para Programas especializados de intervención familiar: se indica el objeto, los solicitantes, los requisitos, el plazo y lugar de presentación y documentos asociados con el tema.

La segunda opción es Ayudas destinadas a la conciliación, donde hay una opción Ayudas para la Elaboración y/o implantación de planes de igualdad en empresas, en la que se describe el objeto, el plazo de presentación y la cuantía y se facilita además el documento de la orden de la convocatoria.

Y en la tercera opción, Ayudas destinadas a combatir la violencia, hay también una única opción Ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género, en la que aparece una breve descripción.

Volviendo a la columna principal, a continuación del apartado anterior, se encuentra el de Actos Institucionales, donde existen tres opciones:

- Día Internacional de la Mujer: 8 de marzo
- Día Internacional de la Familia: 15 de mayo
- Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres: 25 de noviembre

Volviendo al menú principal, aparece el apartado de Premios y Concursos, donde hay siete opciones:

- Premios “A la labor desarrollada a favor de la familia de la Comunidad valenciana: aparece el objeto, los solicitantes y el plazo de presentación, además del documento de la convocatoria.
- Premio Diseño Carteles 8 de Marzo Día internacional de la Mujer: explica la convocatoria, indica los premios y los ganadores, además del documento de la convocatoria.
- Premios “Isabel Ferrer”: se describe en que consiste e indica las ganadoras.
- Premios “Yo también concilio”: se describe el premio y facilita el documento de la convocatoria.
- Premio “Empresas sabias”: describe la convocatoria y los tipos de premios, además de facilitar el documento de la convocatoria.
- Premios Construyendo Municipios Iguales en Oportunidades: describe la iniciativa de los planes de igualdad, indica el plazo de presentación, los participantes, los premios y los ganadores, además facilita el documento de la convocatoria.
- Premio Literario de Narrativa para Mujeres: describe esta iniciativa, indica el plazo de presentación, los participantes, las condiciones técnicas los premios y los ganadores, además facilita el documento de la convocatoria, el acta del jurado y la resolución.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es Convenios, donde aparecen tres opciones: Convenios con la universidad privada valencia CEU Cardenal Herrera, Convenio con el IVVSA, Convenio con el IVAC.

En la primera opción, se facilita información sobre el Máster Universitario en Agentes de Igualdad de Oportunidades.

En la segunda opción, se ofrece información sobre viviendas que se ofrecen a mujeres en situación de riesgo en régimen de alquiler.

Y en la tercera opción, se ofrece a la mujer la oportunidad de acceder a la los medios audiovisuales de los que dispone el IVAC.

Volviendo a la columna principal, el siguiente apartado es el de Jornadas, Charlas, Exposiciones y Talleres, en el que hay cuatro opciones: Jornadas, Charlas 8 de marzo, exposiciones y talleres, dentro de los cuales hay varias opciones.

La opción de Jornadas está compuesta por:

- Jornada mujer, moda y sociedad
- Jornada mujeres con discapacidad
- Jornadas: *Coaching*, herramienta de cambio.
- Jornadas: Educar en igualdad.
- Jornada: "Mujer rural y desarrollo local"
- Jornada Promoción de la mujer gitana
- Jornada "Impacto de género. Un nuevo modelo económico es posible, un nuevo modelo de sociedad es posible"
- Jornada: Mujer rural en igualdad

En cada una de las jornadas se describe en qué consiste, se facilita la programación, los lugares donde se van a realizar y los objetivos.

En la opción de Charlas 8 de marzo, se describe el contenido de las charlas, los objetivos y las fechas en las que se van a realizar.

En la opción de Exposiciones, aparece la definición, las condiciones de préstamo e indica los tipos de exposiciones que se realizan.

En la opción de talleres, describe los talleres formativos que se ofrecen y sus fichas informativas.

Volviendo al menú principal a continuación del apartado anterior se encuentra el de Servicios de información a la mujer, donde aparece la opción de Centros INFODONA, en este apartado se explica qué son estos centros, qué servicios presta, los datos de contacto y su ubicación.

Al volver a la pantalla de Familia y Mujer, principal, el siguiente apartado es Órganos colegiados, donde aparecen varias opciones:

- Foro de la Comunidad Valenciana contra la violencia de género y personas dependientes en el ámbito de la familia: se indica qué es.
- Comisión interdepartamental para combatir la violencia de género: se indica qué es.

- Observatorio permanente de la familia e infancia: se indica la definición y sus funciones.
- Consejo valenciano de la mujer: se indica qué es y cuáles son sus funciones.
- Observatorio de género: se indica qué es, sus objetivos y cuáles son sus funciones.
- Comisión interdepartamental de familia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: se indica qué es, su composición y cuáles son sus funciones.
- Formulario de publicidad no sexista: se ofrece un formulario para denunciar la publicidad sexista.
- Observatorio de publicidad no sexista: explica qué es, los indicadores para detectar el sexismo en la publicidad y se ofrece el documento del formulario de reclamación.

Volviendo al menú principal, aparece el apartado de Red de centros especializados, donde hay cuatro opciones:

- Puntos de encuentro familiar: se explica que son y su ubicación.
- Centros residenciales especializados en la atención a mujeres víctimas de la violencia de género: se explica que son y la forma de acceder a ellos.
- Centro de la mujer 24 horas: se explica que son y ofrece os datos de contacto.
- Centro de servicios sociales especializados en mujeres con riesgo de exclusión social: se indica que son, la forma en la que actúan y cómo acceder a ellos.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es el de Violencia contra las mujeres, donde hay tres opciones: Ayudas para víctimas de violencia, Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer y Sensibilización y formación.

En la primera opción, Ayudas para víctimas de violencia aparece la orden por la que se regula la ayuda económica a favor de las víctimas de la violencia de género, así como el documento de solicitud de la ayuda.

En la segunda opción, Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer se indica el día de la celebración (25 de noviembre) y se detallan los actos que se realizaron en su última celebración.

Y en la tercera opción, Sensibilización y formación, se explica que está destinado al personal de los distintos centros dedicados a la mujer y se indica que la Conselleria ha

publicado un libro sobre el Protocolo de Actuación para la integración de las mujeres víctimas de violencia de género.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es actividades de promoción, formado por el I Congreso empresas sabias y Manifiesto de municipios iguales en oportunidades. La primera opción, se divide en ponencias, conclusiones, fotos del congreso y IV Congreso Nacional y en la segunda opción, se describe el manifiesto y su contenido.

Volviendo al menú principal, a continuación del apartado anterior se encuentra el de Formación, en el que aparecen cinco opciones:

- Formación para profesionales: describe el Máster Universitario en Agentes de Igualdad de Oportunidades.
- Cursos de creación y consolidación de empresas: describe dos cursos que se ofrecen, el Curso presencial de creación de empresas en Alicante para mujeres emprendedoras y el curso on-line de creación de empresas en Valencia para mujeres emprendedoras.
- Oferta formativa complementaria: es un servicio de difusión de jornadas y acciones formativas para profesionales y público en general. Además facilita los documentos donde se enumeran los cursos que hay.
- Taller de conciliación de la vida profesional con la vida familiar y personal: describe en que se basa el taller, sus objetivos, el lugar donde va a realizarse, el procedimiento de inscripción y los datos de contacto del organismo que lo imparte. Además ofrece el documento de inscripción.
- 7º Programa marco de la comisión europea e innovación: describe los dos cursos que se imparte en el programa, el Curso básico para la elaboración de propuestas y participación en el 7º programa marco de la comisión europea y el Curso i (innovación e igualdad), ofrece toda la información de los cursos y el procedimiento de inscripción, así mismo, facilita el documento de la solicitud.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es el de Centro de documentación, publicaciones y biblioteca, compuesto por tres opciones: Bibliotecas de la DGFM, Actividades y Publicaciones.

En la primera opción, Bibliotecas de la Dirección General de Familia y Mujer se indica que hay sedes en Alicante, Castellón y Valencia y que se creó con un doble objetivo: promover

y favorecer el estudio y la investigación sobre mujeres mediante información bibliográfica y documental y, lograr que las mujeres de la Comunidad Valenciana encuentren en éstas un espacio propio en el que se difunda la escritura femenina.

La segunda opción, no funciona.

Y en la tercera opción, Publicaciones, aparecen dos tipos, publicaciones de la Biblioteca de la Dirección General de Familia y Mujer y publicaciones de la Dirección General de Familia y Mujer donde aparecen los enlaces para acceder a cada una de las publicaciones.

Volviendo al menú principal, se encuentra el apartado de familias numerosas, donde aparecen dos opciones:

- Solicitud del título: primero se explica qué es una familia numerosa y se facilitan los enlaces para realizar la solicitud de la tarjeta, su renovación, duplicado, etc.
- Guía de recursos de las familias numerosas de la Comunidad Valenciana: describe que es y facilita el enlace de la guía.

Volviendo al menú principal, aparece el apartado de enlaces de interés, donde hay varias opciones:

- Asociaciones Empresa
- Asociaciones de Familias Numerosas
- Asociación de Mujeres
- Área social
- Universidades e Institutos
- Área institucional
- Protocolo
- Otros

Volviendo al menú principal, a continuación de Enlaces de interés, se encuentra el apartado de Acciones de la Dirección General de Familia y Mujer y dentro del apartado se puede acceder a las acciones cofinanciadas por el Fondo Social Europeo donde se explica en qué consiste el Programa Operativo 2007-2013.

Al volver al menú principal aparece el apartado de Programa +Vida donde se explica que es el conjunto de acciones por las que apuesta la Generalitat para apoyar la maternidad. Incluye medidas de carácter social, educativo, económico y sanitario. Facilita el documento donde que recoge la Ley de protección a la maternidad, el Informe sobre política publicas de maternidad y el enlace a la web +vida.

En la parte posterior de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de la Dirección General de la mujer y la familia, y el segundo apartado muestra un buscador de centros de asistencia que ofrece la posibilidad de filtrar según la búsqueda que se vaya a realizar.

3.2.6 ANÁLISIS DEL ÁREA DE DEPENDENCIA

El área de Dependencia es la sexta sección de la página web de la Conselleria de Bienestar Social.

Imagen VII: Área de Dependencia



Fuente: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=LD&sec=2762013173518>

En el área de Dependencia, la Conselleria ofrece información sobre la Normativa relacionada con esta sección, para que el usuario conozca la legislación vigente.

Ofrece información sobre la Ley de la dependencia para que el usuario tenga conocimiento sobre ella.

Ofrece información sobre las prestaciones y servicios que se ofrecen para que el usuario los conozca y pueda acceder a ellos.

Facilita el acceso a la Biblioteca donde se recogen los distintos archivos de artículos, estudios y manuales para que el usuario conozca sobre el tema.

La página ofrece información de formación para cuidadores para que puedan acceder a ella.

Además, facilita los distintos impresos para realizar la solicitud de los servicios que se ofrecen y el usuario pueda disponer de ellos fácilmente.

En la parte izquierda de la pantalla del área de Dependencia, aparece una columna en la que se recogen todos los apartados relacionados con esta sección.

En primer lugar la de Normativa. Al acceder a este apartado aparecen tres opciones: Normativa Autonómica, Normativa Estatal y Ayudas FVMP Ayuntamientos.

En las dos primeras opciones aparecen los distintos decretos, leyes, órdenes y resoluciones relacionados con la Dependencia, al acceder a cada enlace se amplía el contenido.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es el de Información básica de la ley, donde hay cuatro opciones:

- Objeto y destinatarios: además del objeto y destinatarios también se indican los requisitos.
- Calendario de implantación: describe por periodos y grado la implantación de la ley de la Dependencia.
- Valoración de la dependencia: explica los diferentes grados de dependencia, indica los instrumentos y órganos de valoración y cómo puede ser reconocido el grado de la dependencia (permanente o temporal)
- Traslados: explica el traslado de expedientes entre comunidades autónomas y los pasos a seguir.

Al volver al menú principal, el siguiente apartado es el de prestaciones y servicios SAAD, donde hay cuatro opciones:

- Catalogo del SAAD: describe los servicios y prestaciones que corresponden a los Grados de dependencia.
- Servicios: explica los servicios de forma ampliada
- Prestaciones económicas: describe las prestaciones económicas según los servicios que se ofrezcan.
- Compatibilidades: describe las compatibilidades.

Volviendo al menú principal, se encuentra el apartado de Biblioteca, donde hay cuatro opciones: Artículos, Estudios, Manuales y Diccionario de la Dependencia.

En la primera opción, Artículos, aparecen los enlaces de los distintos artículos que pueden consultarse.

En la segunda opción, Estudios, aparecen los enlaces con los distintos estudios sobre la Ley de la Dependencia que pueden consultarse.

En la tercera opción, Manuales, aparecen los distintos manuales que pueden consultarse sobre la ley de la dependencia, si se accede a ellos se amplía la información.

Y la cuarta opción es la del diccionario de la dependencia, donde se indica el significado de las palabras relacionadas con la dependencia.

Volviendo al menú principal, a continuación aparece el apartado de Formación, donde aparece la opción de formación para cuidadores, en la que se detalla en qué consiste la formación, los requisitos para beneficiarse de ella y sus objetivos.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es Impresos Oficiales, donde se pueden descargar los impresos para realizar solicitudes, por ejemplo.

Al volver a la pantalla principal, aparece el apartado de enlaces de interés, dividido en enlaces de Otras entidades de ámbito nacional/estatal y enlaces de asociaciones/fundaciones/institutos.

En la parte posterior de enlaces de interés aparecen dos apartados: Contacta y Buscador de Centros, el primero ofrece la dirección y los datos de contacto de Secretaría Autonómica de Autonomía Personal y Dependencia y el segundo apartado muestra un buscador de centros de asistencia que ofrece la posibilidad de filtrar según la búsqueda que se vaya a realizar.

3.2.7 ANÁLISIS DEL AREA DE INTEGRACION Y COOPERACION

La última área que forma la Conselleria de Bienestar Social es Integración y Cooperación.

Imagen VIII: Área de Integración y Cooperación



Fuente: http://www.csc.gva.es/index.php?option=com_content&view=article&id=2411&Itemid=353&lang=es

Al acceder a esta sección se redirige a la página de la Dirección General de Integración y Cooperación, la cual se divide en dos servicios: Servicio de Gestión de Programas y Cooperación y Servicio de Integración.

En primer lugar, Servicio de Gestión de Programas y Cooperación en el que aparece el apartado de Boletín de actualidad, donde se ofrecen varios artículos relacionados con el tema.

El segundo apartado es Legislación, al acceder aparece la normativa estatal y la normativa autonómica, y dentro de cada una se encuentran la normativa especial y la normativa general, al acceder a las opciones aparecen los distintos decretos y planes relacionados.

El siguiente apartado es Convocatorias y subvenciones: dentro de este apartado, hay dos opciones, estado de convocatorias y novedades y manuales. En la primera opción, aparece un buscador y en la segunda hay dos enlaces sobre novedades y manuales antiguos.

Al volver al menú principal, el siguiente apartado es Unidad de seguimiento y evaluación, donde hay varias opciones: Convocatorias de evaluación finales, Informes de evaluaciones institucionales, Informes de proyectos subvencionados y Documentos técnicos.

En la primera opción, Convocatorias de evaluación finales, aparecen dos enlaces que al acceder ofrecen la información ampliada.

En la segunda opción, Informes de evaluaciones institucionales, no aparece información.

En la tercera opción, Informes de proyectos subvencionados, no aparece información.

Y en la última opción, Documentos técnicos, al acceder aparece la guía de gestión de la evaluación final de proyectos subvencionados por la Generalitat Valenciana.

A continuación se encuentra el apartado de Planes estratégicos de intervención donde se indica que son, cómo funcionan y sus acciones.

El siguiente apartado es Programas AECID donde aparecen varios programas y se ofrece una breve explicación, además se facilitan varios enlaces que amplían la información al acceder a ellos.

A continuación, se encuentra el apartado de Cooperación al desarrollo de la Unión Europea, donde se describe de que se trata, los instrumentos que se utilizan y las novedades, además facilita los datos de contacto.

Volviendo a la pantalla principal, el siguiente apartado es Planes transversales GVA, en el que aparecen tres planes con varios enlaces, donde al acceder se amplía la información.

El siguiente apartado es Acción humanitaria, en el se explica qué es, cómo funciona y sus acciones.

A continuación, el apartado de Solidaria, donde se describe en qué consiste este plan.

Volviendo al menú, el siguiente apartado es Formación y becas, en el que se indican los programas de formación especializada y becas y aparecen dos enlaces que al acceder amplían la información.

El siguiente apartado es Modelos y documentación, donde aparecen varios enlaces que al acceder ofrecen información ampliada, los enlaces son:

- Otros documentos
- Documentos convocatorias
- Informes de seguimiento e informes finales
- Registro de agentes de la Cooperación Internacional, al Desarrollo de la CV
- Registro autonómico de personas cooperantes valencianas
- Documentos que deben acompañar al informe final
- Modelo sello imputación económica
- Modelos de autorizaciones y declaraciones responsables
- Modelo liquidación dietas y gastos desplazamiento
- Modelos de informes

El siguiente apartado es Publicaciones, en el cual aparece el Plan Anual de Cooperación al desarrollo 2011 y se facilita el enlace que amplía la información.

Por último, el apartado que hay a continuación de Publicaciones es Carta de servicio, donde al acceder se abre un documento en el que se explican los servicios que ofrece la Dirección General de Cooperación e Integración.

La segunda sección del área de Integración y Cooperación es Servicio de Integración.

En primer lugar aparece el apartado de Legislación, el cual se divide en Normativa estatal, Normativa de organización, Normativa autonómica, Régimen comunitario, Apátrida y Contingente de trabajadores extranjeros, si se accede a cada apartado se facilitan los distintos decretos y leyes relacionados.

El siguiente apartado es Agencias AMICS, es una agencia de mediación para la integración y la convivencia social, tiene su propia página web donde se amplía la información.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es Plan director inmigración y convivencia donde aparece el documento de este Plan, al acceder al enlace se amplía la información.

El siguiente apartado es Información jurídica, en el que aparece el enlace web para realizar algunos trámites en materia de extranjería.

A continuación aparece el apartado Formación, donde recoge el programa de creación y desarrollo de empresa y se explica la convocatoria.

El siguiente apartado es Preguntas más frecuentes, en el que aparece una lista de preguntas con sus correspondientes respuestas.

Volviendo al menú principal, el siguiente apartado es Premios para la integración, el cual contiene los enlaces de algunos de los premios ofrecidos, en los que si se accede hay más información.

A continuación, se encuentra el apartado de Convocatorias y subvenciones, el cual se divide en dos apartados:

- Modelos y documentos: aparecen los documentos generales y los documentos por línea de subvención, si se accede a cada apartado, aparecen los distintos enlaces relacionados que ofrecen más información.
- Estado de convocatorias: aparece un buscador.

El siguiente apartado es Mediación intercultural, al acceder aparecen varios enlaces sobre cursos y jornadas, así como la orden por la que se regula la acreditación de la figura del mediador intercultural y el registro de mediadores interculturales de la Comunidad valenciana.

Volviendo al menú principal, el apartado que hay a continuación es Enlaces de interés, los cuales se dividen en:

- Agencias de Mediación para la Integración y la Convivencia Social
- Portal del Inmigrante
- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración
- Ministerio del Interior Gobierno de España
- Fundación de la *Comunitat Valenciana* frente a la discriminación y los malos tratos
- Fundación de la Solidaridad y el voluntariado de la *Comunitat Valenciana*
- Formación e inserción social y laboral
- Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia

Y por último, aparece el apartado de Carta de servicios, al acceder a este apartado se abre un documento en el que se explican los servicios que ofrece Servicio de Integración.

3.3 RELACION DEL ANALISIS DE LA WEB CON LA ARQUITECTURA DE LA INFORMACION

En relación a la arquitectura de la información:

La web a primera vista, está organizada en cuatro partes: cabecera, parte central, columna parte izquierda y columna parte derecha.

La estructura de la web tiene una organización sencilla que facilita la localización de los contenidos y el acceso a la información al usuario.

Según el sistema de organización, se utiliza tanto un criterio organizativo temático, como cronológico, sobre todo en la parte central de la página web, donde aparece la noticia del día y la información más destacada.

Si se observa la organización de la información del sitio web según el sistema de etiquetado, efectivamente se ha utilizado de forma eficiente para determinar las categorías y opciones que forman los contenidos de cada área de la página web. Se utiliza tanto el formato icónico como el textual, lo cual hace que sea más sencillo y útil el acceso para el usuario.

En cuanto al sistema de navegación, es cómodo y sencillo, el usuario puede moverse fácilmente por las distintas secciones de la página web. Se utilizan los tres sistemas que forman este sistema de la arquitectura de la información: sistemas constantes, sistemas locales y sistemas textuales.

Los sistemas constantes están reflejados en la cabecera de la página principal del sitio web de la Conselleria, donde se encuentran las siete áreas de las cuales se ocupa el organismo.

Los sistemas locales, los cuales encontramos en las tres partes restantes que forman la estructura de la página principal de la web, habiendo barra central, barra parte izquierda y barra parte derecha.

Y por último, los sistemas contextuales, que como podemos observar, se encuentra en las distintas opciones que forman cada área de las cuales se ocupa la Conselleria de

Bienestar social, ofreciendo secciones que amplían la información y facilitan enlaces e hipervínculos para acceder a otras plataformas.

El último sistema de la arquitectura de la información, es el sistema de búsqueda, el cual, efectivamente aparece en la página web que se está describiendo. En la página principal, en la parte superior, se encuentra el buscador de temática general y en la columna de la parte izquierda, se encuentra el buscador de centros para localizar información más concreta y especializada.

3.4 ANALISIS DAFO DE LA WEB DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

| | |
|--|---|
| <p>DEBILIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escasa difusión de la Web 2. Escaso uso de la Web 3. La información que ofrece no está actualizada. 4. Imposibilidad de realizar trámites telemáticos. 5. No se presentan nuevos planes ni iniciativas. 6. No se adecúa lo ofertado con la necesidad del usuario. 7. Enlaces deficientes (muchos no funcionan) 8. No se pueden realizar sugerencias, no hay buzón. 9. La web no está adaptada para el acceso de una persona discapacitada. | <p>FORTALEZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La página web está correctamente organizada. 2. Ofrece una gran variedad de servicios. 3. Explica cada sección de forma ampliada. 4. El uso de la página es sencillo y se puede navegar fácilmente. 5. Ofrece la documentación necesaria para iniciar los trámites. 6. Personal cualificado. 7. Ahorro de tiempo al acceder a la información a través de internet. |
| <p>AMENZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidades de los usuarios más amplias. 2. TIC aplicados a la Web 3. Rapidez en la búsqueda de la información 4. Reducción del gasto público | <p>OPORTUNIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevas tecnologías. 2. Personal más cualificado. 3. Nuevas necesidades de los usuarios. 4. Conectividad a internet al alcance de todos. 5. Reducción de la Brecha Digital 6. Bajada de costes |

3.4.1 DEBILIDADES

- Escasa difusión de la Web: debido al desconocimiento por parte de los internautas de la existencia de este medio, la web no se utiliza todo lo que podría utilizarse.
- Escaso uso de la Web: debido al contenido concreto que tiene, puede ser útil solo para un público determinado.
- La información que ofrece no está actualizada: la página ofrece información anticuada en varios de sus contenidos, por lo que es posible que no resulte atractiva para los internautas.
- Imposibilidad de realizar trámites telemáticos: al no disponer de la realización telemática de trámites, no resulta útil para sus usuarios, ya que el usuario busca la posibilidad de no desplazarse al lugar físico del organismo para realizar los trámites que necesita.
- No se presentan nuevos planes ni iniciativas: al no ofrecerse planes nuevos, el público no muestra interés en visitar la página.
- No se adecúa lo ofertado con la necesidad del usuario: el internauta tiene necesidades que la página no puede cubrir, por lo que pierde el interés.
- Enlaces deficientes (muchos no funcionan): el mantenimiento de la web es un punto importante para cubrir las necesidades del usuario, si los enlaces que ofrece no funcionan, el internauta desiste en su uso.
- No se pueden realizar sugerencias, no hay buzón: el usuario no dispone de un medio para realizar las sugerencias que se le ocurran, por lo que no se tiene en cuenta y no es posible mejorar el sitio web.
- La web no está adaptada para el acceso de una persona discapacitada: al realizar el análisis de accesibilidad a web, se presentan una serie de problemas que deberían solucionarse para su buen funcionamiento de cara a una persona discapacitada.

3.4.2 FORTALEZAS

- La página web está correctamente organizada: se distingue perfectamente las áreas de las que se ocupa la Conselleria y sus contenidos.
- Ofrece una gran variedad de servicios: muestra un abanico de posibilidades muy amplio, donde el usuario dispone de gran variedad de servicios.
- Explica cada sección de forma ampliada: dispone de contenidos cuidados y trabajados que ofrecen toda la información que el usuario podría necesitar, para conocer el tema en su totalidad.
- El uso de la página es sencillo y se puede navegar fácilmente: la página se presenta estructurada de manera sencilla para que el público no tenga problemas en encontrar lo que busca.
- Ofrece la documentación necesaria para iniciar los trámites: en cada apartado se facilita la documentación para que el usuario pueda iniciar los trámites necesarios.
- Personal cualificado: la página está respaldada por un personal que conoce las necesidades de sus usuarios y tiene los conocimientos para desarrollar su trabajo correctamente y de forma eficiente.
- Ahorro de tiempo al acceder a la información a través de internet: accediendo a la red, el usuario dispone de toda la información de forma rápida.

3.4.3 AMENZAS

- Necesidades de los usuarios más amplias: las necesidades de las personas son cada vez más amplias y exigentes.
- TIC aplicados a la Web: las tecnologías de las que dispone la web pueden resultar muy ajustadas.

- Rapidez en la búsqueda de la información: es posible que al acceder a la información no se disponga de su totalidad al no estar actualizada y haya que ponerse en contacto con el organismo por otros medios.
- Reducción del gasto público: al disminuir el gasto público, el mantenimiento de la web se ve reducido, con las consecuencias que ello conlleva.

3.4.4 OPORTUNIDADES

- Nuevas tecnologías: aprovechar las nuevas tecnologías para adaptar el sitio web y que resulte más atractivo para sus usuarios.
- Personal más cualificado: la preparación cada vez más profesionalizada del personal, es positiva para el desarrollo de la web y de su continuación ofreciendo mejoras continuas.
- Nuevas necesidades de los usuarios: los usuarios necesitan nuevos servicios según los cambios de vida que se van produciendo.
- Conectividad a internet al alcance de todos: cada vez es más fácil poder acceder a internet, las posibilidades que se ofrecen son muy amplias.
- Reducción de la Brecha Digital: actualmente se han reducido las diferencias entre la sociedad y existen posibilidades para todos.
- Bajada de costes: debido a la situación actual, los costes han disminuido, por lo que resulta positivo para realizar mejoras en la página web.

CAPITULO 4. PROPUESTAS DE MEJORA

Para la propuesta de mejora se ha analizado el sitio web de la Conselleria por áreas, Se van a exponer las propuestas de la misma forma con el fin de indicarlás de forma estructurada.

4.1 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE SERVICIOS SOCIALES

En primer lugar, el área de servicios sociales.

- Propuesta de mejora: actualización de la información

Para comenzar, en el primer apartado dedicado a la Normativa, la propuesta de mejora es actualizar la información que ofrece la página web de la Conselleria ya que la información más reciente es del año 2010 y con seguridad hay normativa más actual (2012 y 2013).

En cuanto al apartado de las prestaciones de servicios sociales está compuesto por:

- Pensiones no contributivas
- Renta garantizada de ciudadanía
- Prestaciones económicas individualizadas – Ayudas de emergencia
- Pensiones asistenciales
- Prestaciones sociales y económicas

En este apartado, se facilita toda la información sobre las ayudas y prestaciones que la web de la Conselleria ofrece, qué son, sus objetivos, sus destinatarios, los plazos de presentación y los requisitos para recibirlas, pero al acceder a los enlaces que aparecen de la propia solicitud, redirige al usuario a otra página donde se vuelve a explicar lo mismo, pero en ningún caso se ofrece el trámite como tal.

Sería conveniente hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, siendo estas el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, para mejorar la vida de los ciudadanos, ya que se dispone de herramientas para desarrollar mecanismos e instrumentos que harán avanzar los medios con el objetivo de facilitar la realización de los trámites más necesarios a los usuarios de la web de forma rápida, cómoda y sencilla.

Tal y como se facilita la información en la web de la Conselleria, los usuarios no disponen de la solicitud de la ayuda o prestación de forma inmediata, disponen de mucha información pero de poca utilidad, el ciudadano para iniciar el trámite de la solicitud de la ayuda debe desplazarse al organismo físico a realizar el trámite y la entrega de la documentación necesaria, siendo una pérdida de tiempo y en algunos casos, algo realmente complicado.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

Por ello, la propuesta de mejora en este aspecto, sería incluir el trámite telemático en la solicitud de ayudas y pensiones que la página web de la Conselleria ofrece, es decir, que la solicitud de pensiones y ayudas se realice de forma telemática, rellenando un formulario que se facilite y aportando la documentación de forma *on-line* haciendo que el trámite sea sencillo y fundamentalmente rápido, eficaz y cómodo para el usuario.

En el caso del segundo apartado del área de Servicios Sociales, ocurre básicamente lo mismo, se trata del apartado de ayudas y subvenciones de servicios sociales, donde la página web ofrece:

- Ayudas para mantenimiento de los servicios sociales y generales (entidades locales)
- Ayudas para mantenimiento de centros y programas de servicios sociales especializados

Desde la página web de la Conselleria, se ofrece toda la información relacionada con los dos tipos de ayudas mencionadas más arriba, pero en el momento que se accede al enlace de la solicitud, redirige al usuario a otra página donde vuelve a explicarse cómo realizar el trámite sin facilitar directamente la solicitud y estableciendo la necesidad de desplazarse al ciudadano que quiera realizar la solicitud al organismo físico.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

Por ello, la propuesta de mejora es la misma que en el apartado de ayudas y pensiones, incluir el trámite telemático para realizar la solicitud de este tipo de ayudas, facilitando desde el sitio web un formulario para que el usuario rellene y un mecanismo donde pueda enviar la documentación requerida de forma *on-line* haciendo que el trámite sea sencillo y rápido.

El siguiente apartado es el de centros, donde la web ofrece información sobre:

- Centros de participación ciudadana
- Centros sociales
- Comedores sociales

- **Propuesta de mejora: Ampliar la información**

Aunque se ofrece información detallada de cada uno de los centros, en este caso, la propuesta de mejora sería ampliar la información, añadiendo datos de contacto y la ubicación de los centros, ya que el usuario debe disponer de estos datos para poder conocer con exactitud qué tipo de centros son, donde se encuentran y cómo acceder a ellos.

Por último, aparece el apartado de enlaces de interés, donde solo aparecen dos enlaces, meramente informativos.

4.2 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE MAYORES

En la segunda área de la que se ocupa la Conselleria, en primer lugar aparece el apartado de Normativa.

- **Propuesta de mejora: actualización y clasificación de la información**

En este apartado, la propuesta de mejora sería que se actualice la información, así como hacer una clasificación entre decretos y órdenes publicadas recientemente en el DOCV, de forma que el usuario disponga de la información más actualizada, ordenada cronológicamente de más reciente a menos reciente y clasificada por tipología de documentos.

El siguiente apartado es el de Tarjeta del Mayor, en este apartado, se facilita toda la información sobre la tarjeta, qué es, objetivo, requisitos, servicios y plazo de solicitud, pero al acceder al enlace que aparece de la propia solicitud, se redirige al usuario a otra página donde se vuelve a explicar lo mismo, pero en ningún caso se ofrece la realización del trámite directamente.

- **Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web**

La propuesta de mejora en este caso, sería como en el caso de la solicitud de ayudas, incluir el trámite telemático en la solicitud de la Tarjeta del Mayor desde la página web de la Conselleria, realizándose de forma telemática, rellenando un formulario y aportando la documentación de forma *on-line* haciendo que el trámite sea sencillo y agilizando el proceso.

Siguiendo los apartados encontramos el apartado de Ocio y tiempo libre, compuesto por:

- Vacaciones sociales
- Termalismo
- Centros de ocio y convivencia
- No estés solo en Navidad
- Centros especializados de atención a mayores

En el caso de los servicios de vacaciones sociales y termalismo, la página web ofrece información detallada sobre estos servicios y facilita el enlace de la solicitud, donde el usuario al acceder al enlace que aparece es redirigido a otra página donde se vuelve a explicar lo mismo, pero en ningún caso se ofrece el trámite directamente.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora es incluir el trámite telemático en la solicitud de estos servicios desde la página web de la Conselleria, realizándose de forma telemática, rellenando un formulario y aportando la documentación necesaria de forma *on-line* haciendo que el trámite sea sencillo, rápido y cómodo para el usuario.

En el apartado de Centros de ocio y convivencia, el usuario dispone de la información sobre que son, sus objetivos y los servicios que ofrecen, pero a pesar de que se ofrece información detallada, no se ofrece algo fundamental.

- Propuesta de mejora: Ampliación de la información

La propuesta de mejora es la ampliación de la información, añadiendo datos de contacto y la ubicación de los centros, ya que el usuario debe disponer de estos datos para saber donde se encuentran los centros y cómo acceder a ellos.

Al contrario de los Centros especializados de atención a mayores, donde la página web de la Conselleria si que ofrece la información necesaria y además la dirección de los centros para que el usuario pueda acceder a ellos.

En cuanto al apartado "No estés sólo en Navidad", el sitio web ofrece información detallada al usuario, qué es, los requisitos, los objetivos, los servicios que se ofrecen y el plazo y forma de realizar la solicitud de este servicio, aunque indica que se realizará a través de los Ayuntamientos.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora es que se facilite a su vez, un número de teléfono donde el usuario pueda acceder de forma rápida al servicio, así como más publicidad sobre esta iniciativa, la cual es bastante interesante y es posible que no sea conocida por mucha gente.

El siguiente apartado es el de Centros, en el que hay cuatro opciones:

- Centros de día para personas mayores dependientes
- Centros de atención preventiva para personas mayores
- Viviendas tuteladas
- Hogares y clubes para personas mayores

En primer lugar, en relación a los Centros de día para personas mayores dependientes, la información que la página web ofrece es amplia y detallada, pero la solicitud para los usuarios no funciona.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora sería utilizar el enlace que aparece habilitándolo para incluir la tramitación telemática en la solicitud, de la misma forma que en los casos anteriores, el usuario rellenará un formulario y aportará la documentación necesaria de forma *on-line* haciendo que el trámite sea rápido y cómodo para él.

El apartado de centros de atención preventiva, es el mismo que la opción de Centros especializados de atención a mayores del apartado anterior de Ocio y tiempo libre, el cual no se va a volver a explicar por haberlo hecho ya anteriormente.

En relación a las viviendas tuteladas y los Hogares y Clubes para personas mayores, en el primer caso, la página web solo ofrece información muy básica, pudiendo ser más amplia, no se ofrece ni siquiera un teléfono de atención donde acudir para solicitar más información ni la solicitud para que el usuario pueda acceder a este servicio.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

En este caso, la propuesta de mejora es añadir el teléfono de información y el trámite telemático para la solicitud.

En cuanto a los hogares y clubes para personas mayores, la información que ofrece la web es muy escasa.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora sería ampliar la información y al igual que en el caso anterior, ofrecer un teléfono de atención al usuario, así como incluir los datos de ubicación de los centros, para que el usuario tenga conocimiento de donde se encuentran y pueda acceder a ellos.

En el apartado que hay a continuación, Atención domiciliaria, hay varias opciones:

- Servicio de ayuda a domicilio
- Tele-asistencia
- Teléfono del mayor
- *Menjar a casa*
- *Major a casa*

En este apartado, en cada una de las opciones, el sitio web de la Conselleria ofrece información cuidada y detallada de cada servicio, en los dos primeros casos no se indica la forma de realizar la solicitud de estos servicios.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora es que la solicitud pueda llevarse a cabo mediante la tramitación telemática a través de la página web de la Conselleria para facilitar al usuario la petición.

En los dos últimos casos, se indica que las solicitudes deben hacerse en los ayuntamientos participantes, pero ni se facilita el listado de Ayuntamientos participantes ni se ofrece la opción de realizar la solicitud de los servicios de forma telemática a través del portal web de la Conselleria.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web y ampliar la información

La propuesta de mejora en este caso sería que se facilite el listado de ayuntamientos participantes en el servicio y que pueda realizarse la solicitud telemáticamente con la finalidad de que el proceso se agilice y sea más cómodo para el usuario.

El siguiente apartado es el de Prestaciones económicas:

- Ayudas para sufragar estancias en centros de día
- Ayudas para sufragar estancias en residencias
- Programa de ayudas para sufragar estancias de respiro en residencias y centros de día
- Pensiones no contributivas
- Prestaciones económicas individualizadas: Barreras arquitectónicas.

En todas las opciones, la información que ofrece el sitio web es detallada y precisa, pero la forma de realizar la solicitud de las ayudas, pensiones y prestaciones por el usuario no lo es, ya que el usuario no dispone de la solicitud de forma inmediata, si no que para iniciar el trámite de la solicitud debe desplazarse al organismo físico.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

Por ello, la propuesta de mejora es incluir el trámite telemático en la solicitud de las ayudas, pensiones y prestaciones que la página web de la Conselleria ofrece, es decir, que el usuario realice de forma telemática las distintas solicitudes que se ofrecen, facilitando un formulario que ha de rellenar y aportando la documentación de forma *on-line* haciendo que el trámite sea más rápido y sencillo para el usuario.

El siguiente apartado es Información para entidades y centros, compuesto por:

- Registro de titulares de actividades, servicios y centros de acción social
- Autorización de residencias para personas mayores dependientes
- Autorización de centros de día para personas mayores dependientes
- Autorización de viviendas tuteladas para personas mayores
- Obtención de la condición de centro adherido al bono centro de día
- Obtención de la condición de centro adherido al programa de Bono-residencia
- Autorización de Centros de atención preventiva para personas mayores
- Autorización de hogares y clubes para personas mayores

En las opciones anteriores, la página web de la Conselleria ofrece información cuidada y detallada sobre cada una de ellas y además facilita los documentos de solicitud y de autorización para que los interesados puedan realizar el trámite, salvo en las opciones de autorización de viviendas tuteladas y de centros de atención preventiva, en los que la información es muy escasa y no se ofrece ni la solicitud ni la autorización para que los interesados puedan realizar el trámite.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora es que se facilite el enlace de la solicitud y además que la forma de realizar el trámite sea telemática como en los casos anteriores, así se mejoraría en tiempo y forma la realización del trámite siendo este más rápido y eficaz para el usuario.

El siguiente apartado es el de información para profesionales socio-sanitarios, donde hay dos opciones:

- Gaceta Hydra
- Programa de formación de manipulación de alimentos en el sector de comidas preparadas

En la primera opción, la web de la Conselleria ofrece varios números de la gaceta terapéutica socio-sanitaria, donde se ofrece información de temática específica. El enlace más reciente es de 2007 por lo que la información está desfasada, aunque no por ello es inservible.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora es añadir números más recientes, teniendo en cuenta que posiblemente no exista la gaceta y deba buscarse alguna similar.

La segunda opción es el programa de formación de manipulación de alimentos en el sector de comidas preparadas, en el sitio web se presenta el programa ofreciendo información del mismo, incluso se facilita el temario que lo forma.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora es añadir la inscripción a este curso mediante el trámite telemático, pudiendo realizarse *on-line* para que la inscripción en el programa sea rápida y sencilla para el usuario.

Por último, aparece el apartado de enlaces de interés, donde aparecen tres enlaces, meramente informativos.

4.3 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Siguiendo con el área de personas con discapacidad, en primer lugar aparece el apartado de Normativa.

- **Propuesta de mejora: Actualizar y clasificar la información**

En este apartado, como en los casos anteriores, la propuesta de mejora es actualizar y además realizar una clasificación entre leyes, decretos y órdenes ordenados cronológicamente, de forma que el usuario disponga de la información más actualizada, de más a menos reciente.

El siguiente apartado es el de reconocimiento y valoración de la discapacidad, donde hay varias opciones:

- La discapacidad
- Reconocimiento de grado de discapacidad
- Revisión del grado de discapacidad por agravamiento, mejoría o error de diagnóstico y/o valoración

En el primer caso, la página web ofrece información sobre la discapacidad y distingue entre varios tipos, en esta opción se nombra dentro de la información ofrecida los anexos del decreto donde se describe de forma ampliada el tema.

- **Propuesta de mejora: Ampliar la información**

La propuesta de mejora sería añadir los enlaces para poder acceder a los anexos sin salir de la pantalla actual.

En las siguientes opciones, el sitio web facilita las solicitudes para el reconocimiento del grado de discapacidad y su revisión pero al acceder a los enlaces para disponer de las solicitudes éstos no funcionan.

- Propuesta de mejora: Corregir y reparar los enlaces e implantar el trámite telemático.

Los enlaces que ofrece la web son deficientes y deberían corregirse para que funcionen correctamente e incluir el trámite telemático para que el usuario pueda realizar las distintas solicitudes, facilitándose un formulario que debe rellenar y habilitar una herramienta donde éste pueda aportar la documentación necesaria de forma electrónica haciendo que el trámite sea más eficiente, rápido y sencillo para el usuario.

El siguiente apartado es el de accesibilidad, compuesto por:

- Tarjeta europea de estacionamiento
- Playas accesibles
- Parques accesibles

En la primera opción, la Conselleria ofrece información sobre la tarjeta e indica que h de solicitarse en cada municipio.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático en la web

La propuesta de mejora sería que el usuario tuviese la posibilidad de solicitar la tarjeta de estacionamiento para toda la Comunidad Valenciana mediante el trámite telemático a través de la página web de la Conselleria, de la misma forma que en casos anteriores, ofreciéndose un formulario que el usuario debe rellenar y habilitando una herramienta para poder aportar la documentación necesaria, agilizándose de esta forma el proceso.

En la segunda opción, la web proporciona información sobre las playas accesibles y varios enlaces, de los cuales los únicos que funcionan correctamente son el de información de playas accesibles y el del listado de las playas accesibles, de gran utilidad si se encontrasen actualizados.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora es actualizar la información de los enlaces anteriores con el fin de ofrecer información actual al usuario que acceda a este apartado.

Por otro lado, el documento del plan de deportes en playas accesibles es de 2011.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar el plan.

Los enlaces de carta de servicios y de ayudas a los ayuntamientos no funcionan.

- Propuestas de mejora: Corregir y reparar los enlaces e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería, en este caso, corregir los enlaces para que funcionen correctamente y además ofrecer al usuario la posibilidad de realizar la solicitud de esta ayuda de forma telemática.

La última opción es la de parques accesibles, donde se ofrece información que describe lo que son, sobre las ayudas que ofrece la Conselleria y sobre los parques que están acondicionados. Al acceder al enlace que aparece sobre las ayudas para la adaptación de parques y jardines, el enlace no funciona.

- Propuesta de mejora: Corregir y reparar los enlaces e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es corregir este fallo para que funcione correctamente y que la solicitud de esta ayuda sea posible realizarla de forma telemática.

Por otro lado, aparte de indicar que parques están acondicionados.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora es facilitar la dirección y la ubicación de donde se encuentran para que los usuarios puedan acceder y disfrutar de ellos.

El siguiente apartado es el de centros, donde hay dos opciones, los centros para personas con discapacidad y los centros para personas con enfermedad mental crónica, compuestos por varias opciones.

En los centros para personas con discapacidad tenemos:

- Centro de atención diurna para personas con discapacidad en situación de dependencia
- Centro de atención temprana
- Centro de atención residencial para personas con discapacidad en situación de dependencia
- Centro ocupacional para personas con discapacidad
- Centros de día para personas con discapacidad
- Residencias para personas con discapacidad
- Vivienda tutelada para personas con discapacidad física o intelectual

En los centros para personas con enfermedad mental crónica tenemos:

- Centros de rehabilitación e integración social
- Centro de atención diurna para personas con discapacidad en situación de dependencia
- Centro de atención residencial para personas con discapacidad en situación de dependencia
- Centro de día para personas con enfermedad mental crónica
- Centros específicos personas con enfermedad mental crónica
- Vivienda tutelada

En cada una de las opciones, tanto de los centros para personas con discapacidad como en los centros para personas con enfermedad mental crónica, la web ofrece información detallada y cuidada, además de varios documentos, dos de ellos enfocados a los propios centros, como son la solicitud de registro y autorización de funcionamiento de centro de servicios sociales especializados para la atención de las personas con discapacidad y la solicitud de autorización por modificación sustancial en centro para la atención de personas con discapacidad y, la última enfocada al usuario que solicite plaza en el centro.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora en este caso, sería como en el caso de la solicitud de ayudas, incluir el trámite telemático, en las solicitudes descritas, a través de la página web de la Conselleria, realizándose de forma telemática, rellenando los formularios correspondientes y

aportando la documentación de forma *on-line* haciendo que el trámite sea sencillo y rápido para el usuario.

El siguiente apartado es cursos sobre accesibilidad, donde aparecen varios cursos:

- Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico en la Ingeniería Agroforestal
- XIII Seminario Medios de Comunicación sin Barreras
- Curso Básico de Accesibilidad al Medio Físico
- La accesibilidad al medio físico, la ingeniería y el diseño

Los cursos que se ofrecen desde el sitio web están completamente desfasados.

- **Propuestas de mejora: Actualizar y ampliar la información e implantar el trámite telemático**

La propuesta de mejora sería añadir cursos nuevos y realizar una clasificación entre cursos ya impartidos y cursos nuevos, donde sea posible realizar la inscripción telemáticamente a través de la propia web.

El siguiente apartado es el de premios de accesibilidad, donde aparecen dos opciones: premios para escolares y premios Proyectos Fin de Carrera en materia de Accesibilidad al Medio Físico.

En este apartado ocurre lo mismo que en el anterior, la información está completamente desfasada, siendo

- **Propuesta de mejora: Actualizar y ampliar la información**

La propuesta de mejora sería actualizar la información que se ofrece, aportando iniciativas nuevas y ofreciendo igualmente premios nuevos.

El siguiente apartado es ayudas y subvenciones, donde hay cuatro tipos:

- Mantenimiento de centros de atención a personas con discapacidad y enfermedad mental crónica
- Ayudas individualizadas

- Programas de servicios sociales especializados para personas con discapacidad y con enfermedad mental crónica
- Mejora de las condiciones de accesibilidad al medio físico

En cada una de las opciones aparece información detallada sobre el tipo de ayuda, así como los documentos de solicitud y domiciliación bancaria para iniciar la solicitud de estas ayudas.,

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es que puedan tramitarse telemáticamente a través de la web de la Conselleria lo cual agilizaría el proceso y a su vez sería más cómodo para el usuario.

Por último, aparece el apartado de servicio de intérprete y guía-interprete de lengua de signos donde se ofrece información detallada y las distintas formas de realizar la solicitud ofreciendo una dirección de correo electrónico.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora, en este caso, es añadir una pestaña donde poder realizar la solicitud en la misma página que describe el servicio de forma telemática, lo que ahorraría tiempo al usuario.

4.4 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DEL MENOR

La siguiente área es la del Menor, en primer lugar aparece la Normativa dividida en tres opciones: autonómica, estatal e internacional, accediendo a cada una de ellas y habiéndolas analizado minuciosamente.

- Propuesta de mejora: actualización y clasificación de la información

La propuesta de mejora consistiría en clasificar los enlaces que aparecen según sean leyes, decretos, órdenes o de otra tipología y a su vez ordenarlos cronológicamente para facilitar al usuario su consulta. Además de actualizar la información disponible.

Seguidamente, aparece el apartado de adopciones, compuesto por:

- Solicitudes y tramitación
- Listas de asignación y tramitación
- Países: Bulgaria, Bolivia, China, Colombia, Etiopía, Rusia, Filipinas, Perú, Ucrania y Vietnam
- Ecais
- Servicio post-adoptivo
- Profesionales: Congresos, jornadas y documentos técnicos

En este apartado, en la primera opción se dispone de información detallada sobre la adopción y se facilitan varios documentos para poder iniciar el proceso de adopción, dicho proceso en lugar de iniciarse acudiendo al organismo físico a aportar la documentación.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que el usuario pudiese realizar el trámite telemáticamente a través de la web de la Conselleria, lo cual agilizaría el proceso.

La segunda opción, listas de asignación y tramitación ofrece información sobre las adopciones y facilita listados donde aparecen los expedientes tramitados, en esta opción en lugar de publicar listas.

- Propuesta de mejora: Implantar la consulta telemática

La propuesta de mejora sería habilitar una pestaña donde el usuario pueda realizar la consulta directamente y solo él disponga de la información.

La tercera opción, países, en la que la Conselleria ofrece información amplia y detallada sobre cada país donde es posible realizar la adopción de un menor, en algunos casos la última actualización de la información realizada es de 2011.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

Por lo que la propuesta de mejora es revisar actualizar la información que ofrece la página web.

La cuarta opción es Ecais (entidades colaboradores de adopción internacional), se ofrece información sobre qué es y los requisitos que debe cumplir, se facilitan varios documentos, de los cuales solo en dos de ellos funcionan los enlaces, la propuesta de mejora, en este caso, es corregir los enlaces que no funcionan correctamente. Por otra parte, hay dos documentos que si funcionan, se trata de un listado de las entidades de este tipo que existen y el documento para realizar reclamaciones por parte de los usuarios.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es que el usuario pueda realizar de forma telemática desde la web de la Conselleria la reclamación, haciendo que sea más rápido y sencillo.

El siguiente apartado es el servicio post adoptivo, desde el sitio web se ofrece información de qué es y cómo acceder a él, ofreciendo los datos de contacto y la dirección de los distintos centros en las tres provincias de la comunidad valenciana.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es habilitar una pestaña donde el usuario pueda solicitar la cita previa directamente, lo cual es mucho más rápido para el ciudadano.

El siguiente apartado es Profesionales, donde hay dos opciones: congresos jornadas y cursos y documentos técnicos, la primera opción está destinada a los profesionales interesados en conocer el mundo de la adopción, la Conselleria ofrece información de los distintos eventos formativos o encuentros técnicos futuros, el problema es que la información no está actualizada.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora es actualizar la información para que el usuario disponga de información reciente, también se ofrece un enlace que redirige al usuario a un buscador de cursos de temática diversa donde se facilita toda la información de cada curso.

La siguiente opción documentos técnicos es una sección de contenidos restringidos que para poder acceder a ella el usuario debe solicitar nombre y contraseña a través de una dirección de correo electrónico.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es que en lugar de enviar un correo electrónico se habilite un formulario que el usuario pueda rellenar en la misma página para solicitar dicha información de forma telemática.

El siguiente apartado es el de protección infantil e intervención familiar, en la que hay varias opciones:

- Detección y notificación de la desprotección
- Medidas de protección
- Menores extranjeros
- Los servicios sociales municipales
- Servicios especializados de atención a familias con menores en situación de riesgo y con medidas jurídicas de protección
- Programas de atención especializada dirigidos menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección
- Centros de día

En la primera opción de este apartado se facilita información detallada y cuidada del tema, además de ofrecer varias guías de información y documentos rellenables por distintas partes que puedan detectar la desprotección infantil para poder rellenar y entregar en el organismo físico correspondiente.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora consiste en ofrecer la posibilidad de realizar el trámite de forma telemática a través de la web de la Conselleria, lo cual agilizaría la comunicación y sería más sencillo para el usuario.

En la segunda opción se detallan las medidas minuciosa y detenidamente, siendo esta sección para el usuario meramente informativa.

En la tercera opción, la página web ofrece información facilitando a su vez el protocolo de actuación ante menores extranjeros en la comunidad valenciana, como en el caso anterior, esta sección para el usuario es meramente informativa.

En la siguiente opción, servicios sociales municipales, igual que en las opciones anteriores, se ofrece información sobre las competencias de los servicios municipales en relación al menor, siendo esta sección meramente informativa también.

En la quinta opción, se ofrece información, se describen los requisitos para optar a esta ayuda y se facilita el enlace de la solicitud.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería incluir el trámite telemático en el enlace de la solicitud, facilitando un formulario que el usuario debe rellenar y habilitar una herramienta donde se pueda aportar la documentación necesaria de forma *on-line* haciendo que el trámite sea cómodo y rápido para el usuario.

En la penúltima opción, se define el programa de atención especializada y se facilita el enlace para solicitar este servicio, al acceder al enlace, se redirige al usuario a otra página

en la que se vuelve a explicar lo mismo, pero en ningún caso se ofrece la solicitud de forma directa.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería incluir el trámite telemático en el enlace de la solicitud facilitándose un formulario que el usuario debe rellenar y habilitar un mecanismo donde se pueda aportar la documentación necesaria de forma electrónica haciendo que el trámite sea sencillo para el usuario y agilizando el proceso.

La última opción de este apartado es centros de día, la página web ofrece información detallada sobre estos centros y además el enlace de la solicitud de ayuda para menores, en el cual al acceder, redirige al usuario a otra página donde se explica cómo solicitar la ayuda en los organismos correspondientes.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería ofrecer al usuario la posibilidad de realizar la solicitud de forma telemática a través de la página web como en los casos anteriores.

El siguiente apartado es acogimiento familiar, donde hay cinco opciones:

- *Spot* de acogimiento familiar
- Acogimiento familiar
- Acogimiento familiar, modalidades
- Procedimiento de inscripción en el registro de familias educadoras
- Prestaciones económicas por acogimiento familiar de menores

Este apartado es fundamentalmente informativo, salvo en las dos últimas opciones.

En la opción del procedimiento de inscripción en el registro de familias educadoras la web ofrece información detallada describiendo qué son y cómo formar parte, para ello facilita un documento descriptivo, un calendario de sesiones informativas de acogimiento familiar y el enlace de la solicitud de inscripción al registro de familias educadoras, el cual al acceder,

redirige al usuario a otra página donde se explica cómo solicitar la inscripción en los organismos físicos correspondientes.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que el usuario pudiese realizarse la solicitud de forma telemática como en los casos anteriores, para que el trámite sea más cómodo para el usuario.

En cuanto a las prestaciones económicas por acogimiento familiar de menores, la web describe las ayudas e indica donde solicitarlas y a su vez facilita los enlaces de las distintas ayudas para iniciar el trámite en cualquier organismo público aportando la documentación requerida.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería ofrecer la posibilidad, una vez más, al usuario de poder iniciar el trámite de forma telemática a través de la página web para ahorrar tiempo y agilizar el proceso.

En el siguiente apartado, acogimiento residencial, está compuesto por:

- Acogimiento residencial de menores
- Instrumentos de colaboración en el acogimiento residencial de menores
- Procedimientos técnicos en la acogida residencial de menores

Este apartado es básicamente informativo, la página web ofrece información detallada de cada una de las opciones que lo componen.

El apartado que hay a continuación es el de otros recursos especializados de infancia:

- Teléfono del menor
- Servicio de atención psicológica a menores

Este apartado, al igual que el anterior, ofrece simplemente información al usuario, facilitando los datos de contacto de los servicios que ofrece para que el usuario pueda acceder a ellos.

El siguiente apartado es el de enlaces de interés, donde la web ofrece varios enlaces divididos en tres opciones: enlaces de interés general, enlaces de interés relacionados con la familia y enlaces de interés relacionados con adopciones, meramente informativos.

El apartado que hay a continuación es el de información importante para solicitantes de adopción, donde se ofrece información más ampliada sobre la adopción, siendo un apartado meramente informativo.

El penúltimo apartado es el del Día internacional de la infancia, donde se observa que es necesario actualizarlo.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora es actualizar la información que ofrece la página web de la Conselleria.

Y por último, aparece el apartado de responsabilidad penal de menores, formado por:

- Conceptos básicos y normativa.
- Medidas judiciales de internamiento.
- Medidas judiciales de medio abierto

Las dos primeras opciones tienen carácter informativo, mientras que la última opción, aparte de ofrecer información detallada en el sitio web de la Conselleria, se facilita la solicitud de la ayuda descrita mediante un enlace que al acceder, redirige al usuario a otra página donde se explica cómo solicitar esta ayuda y dónde,

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

ANALISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION AL CIUDADANO DE LA WEB DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

La propuesta de mejora, en este caso, es que el usuario pueda realizar la solicitud de forma telemática a través de la página web de la Conselleria, resultando así más cómodo para el ciudadano.

4.5 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE DEPENDENCIA

En primer lugar aparece el apartado de Normativa, donde se distinguen tres partes: autonómica, ayuntamientos y estatal, en este apartado, se ha realizado una división entre leyes, decretos y órdenes cronológicamente ordenados, de forma que el usuario dispone de la información ordenada de más a menos reciente.

- **Propuesta de mejora: Actualizar la información**

Únicamente habría que actualizar la información en cada uno de los apartados, por lo que la propuesta de mejora sería actualizar la información ofrecida.

El siguiente apartado es información básica de la ley, compuesto por:

- Objeto y destinatarios
- Calendario de implantación
- Valoración de la dependencia
- Traslados

Este apartado es meramente informativo, la página web ofrece al usuario información detallada de la Ley de la Dependencia.

El siguiente apartado es prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), donde aparecen cuatro opciones:

- Catalogo del SAAD
- Servicios
- Prestaciones económicas
- Compatibilidades

Este apartado es meramente informativo, igual que el anterior, la página web ofrece al usuario información detallada sobre las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

El siguiente apartado es biblioteca, donde hay cuatro apartados:

- Artículos
- Estudios
- Manuales
- Diccionario Dependencia

Igual que en el apartado anterior, este apartado es meramente informativo, se le ofrece al usuario la posibilidad de consultar y disponer de los distintos artículos, estudios, manuales, así como el acceso al diccionario de la dependencia.

El siguiente apartado es Formación, donde aparece una única opción: formación para cuidadores, la web de la Conselleria ofrece información simplemente.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

Siendo la propuesta de mejora que se facilite además la solicitud y el trámite telemático para que el usuario realice la inscripción en los cursos de formación para cuidadores de forma rápida y sencilla.

El penúltimo apartado es el de impresos oficiales, en el que se facilita la descarga de los distintos documentos de solicitudes de servicios, los cuales solo pueden descargarse

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que el usuario pudiese realizar los trámites de forma telemática, agilizando el proceso.

Por último, enlaces de interés, dividido en dos opciones: otras entidades de ámbito nacional/estatal y Asociaciones/Fundaciones/Institutos, donde al acceder a los enlaces se ofrece información.

4.6 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE FAMILIA Y MUJER

En primer lugar aparece el apartado de Normativa, donde se distinguen cuatro apartados: normativa referente a la familia, normativa referente a la violencia contra la mujer, normativa referente a la atención y apoyo a la mujer y normativa referente a la igualdad, en este apartado, se ha realizado una división entre leyes, decretos y órdenes ordenados cronológicamente, de forma que el usuario dispone de la información ordenada de más a menos reciente.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

En este caso, la propuesta de mejora sería actualizar la información de este apartado.

El siguiente apartado es planes de actuación compuesto por tres opciones:

- Plan de igualdad entre mujeres y hombres 2011/2014
- Plan de medidas del gobierno valenciano para combatir la violencia contra las mujeres 2010/2013
- Plan integral de familia e infancia de la comunidad valenciana

Este apartado es meramente informativo, la web de la Conselleria ofrece al usuario información sobre los planes de igualdad.

El siguiente apartado es planes de igualdad en las empresas y dentro de este plan hay varias opciones:

- Elaboración e implantación de un plan de igualdad
- Presentación (plan de igualdad)
- Formación
- Solicitud de visado de plan de Igualdad
- Recomendaciones elaboración informe de evaluación anual de resultados
- Asambleas de regiones de Europa
- Estudio sobre conciliación
- Ayudas y subvenciones para planes de igualdad
- Sello "*Fent empresa. "Iguals en oportunitats"*

En este apartado, en la mayoría de las opciones la web de la Conselleria ofrece información, solo en dos de las opciones, solicitud de visado de plan de igualdad y ayudas y subvenciones para planes de igualdad, que se verán en el próximo apartado ya que redirige al usuario al apartado de ayudas y subvenciones, se ofrece un documento de instancia, que el usuario debe presentar por el medio convencional.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La mejora, en este aspecto, sería utilizar la tramitación telemática, pudiendo realizarse el envío de esta instancia a través de la web de la Conselleria el proceso sería más ágil y ahorraría tiempo al usuario.

El siguiente apartado es ayudas y subvenciones, en el que hay tres opciones:

- Ayudas destinadas a las familias
- Ayudas destinadas a la conciliación
- Ayudas destinadas a combatir la violencia

En la primera opción, hay tres tipos de ayudas: ayudas para “Programas de Asistencia y promoción de beneficios destinados a familias numerosas”, ayudas dirigidas al apoyo de la maternidad y ayudas para “programas especializados de intervención familiar”, el sitio web de la Conselleria, ofrece información de cada una de ellas y facilita el documento de la convocatoria con las instrucciones para realizar la solicitud de estas ayudas.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora, disponer de una pestaña donde poder realizar el inicio del trámite de forma telemática, en la que el usuario pueda rellenar la propia solicitud y enviarla junto con la documentación requerida *on-line*.

Dentro de la opción ayudas destinadas a la conciliación, existen: ayudas para “elaboración y/o implantación de planes de igualdad en empresas”, esta opción es similar a la anterior, el portal web ofrece información sobre este tipo de ayuda y facilita el documento de la convocatoria con las instrucciones para realizar la solicitud de estas ayudas.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La mejora sería la misma que en el caso anterior, que el usuario pueda realizar el inicio del trámite de forma telemática a través de la página web.

Y en la última opción, ayudas económicas destinadas a mujeres víctimas de la violencia de género, la Conselleria ofrece información escasa y el usuario ni siquiera dispone de enlace alguno para poder iniciar el trámite.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que se habilitase esta opción incluyendo el enlace de la solicitud de la ayuda y además pudiese realizarse de forma telemática el trámite como en los casos anteriores.

El siguiente apartado es actos institucionales, donde aparecen tres opciones:

- Día internacional de la mujer
- Día internacional de la Familia
- Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer

Este apartado es básicamente informativo, desde la página de la Conselleria se ofrece información de cada una de las opciones.

El siguiente apartado es premios y concursos, compuesto por las varias opciones:

- Premio a la labor desarrollada a favor de la familia de la C. Valenciana
- Premio diseño de carteles 8 de marzo Día internacional de la mujer
- Premio Isabel Ferrer
- Premio Yo también concilio
- Premio Empresas sabias
- Premio construyendo municipios iguales en oportunidades
- Premio literario de Narrativa para mujeres

En este apartado, salvo en la opción de premios “Isabel Ferrer”, que es meramente informativo, en el resto de opciones, la web de la Conselleria además de ofrecer información, facilita el documento de convocatoria donde se describe la forma de inscribirse en los distintos concursos, de la forma convencional, dirigiéndose al organismo físico.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería poder realizar la inscripción de forma telemática para agilizar el proceso.

El siguiente apartado es el de convenios, donde hay tres opciones:

- Convenio con la Universidad Privada Valencia Ceu Cardenal Herrera
- Convenio con el IVVSA
- Convenio con el IVAC

En este apartado, la web simplemente informa al usuario sobre el convenio que tiene con distintos organismos, en el convenio con el IVAC se ofrece un enlace sobre actividades que van a realizarse, aunque es antiguo.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora consiste en actualizar la información que se ofrece desde la página web para que el usuario disponga de información reciente y además habilitar la solicitud de las actividades propuestas para que el usuario pueda realizar el trámite de forma telemática a través de la página web de la Conselleria.

El siguiente apartado jornadas, charlas y exposiciones está compuesto por cuatro opciones:

- Jornadas
- Charlas
- Exposiciones
- Talleres

En este apartado, la web enumera las jornadas que van a celebrarse, así como las charlas, las exposiciones y los talleres previstos, siendo las tres primeras opciones de información al usuario básicamente y solo la opción de talleres la que ofrece un formulario de solicitud.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que el usuario pudiese presentar de forma telemática la solicitud a través de la página web para agilizar el trámite.

En el siguiente apartado, servicios de información a la mujer hay solo una opción: Centros INFODONA. La Conselleria ofrece información sobre que son, que servicios prestan y los datos de contacto y la dirección de los centros que existen.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La mejora sería añadir un enlace al lado de cada centro donde al acceder se facilite al usuario la ubicación del centro para facilitar su localización.

El siguiente apartado es órganos colegiados y dispone de varias opciones:

- Foro de la C Valenciana contra la violencia de género y personas dependientes en el ámbito de la familia
- Comisión interdepartamental para combatir la violencia de género
- Observatorio permanente de la familia e infancia
- Consejo valenciano de la mujer
- Observatorio de género
- Comisión interdepartamental de familia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Formulario de publicidad no sexista
- Observatorio de publicidad no sexista

En el siguiente apartado, en todas las opciones, a excepción de las dos últimas, la web solo ofrece información y en la mayoría de los casos la información es bastante escasa.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora es que se amplíe la información ofreciendo al usuario más datos que puedan ser de su interés. En las últimas dos opciones aparece un formulario en la primera y documentos de formulario en la segunda.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora es como en casos anteriores, que el usuario pueda realizar el envío del formulario a través de la página web de la Conselleria de forma telemática.

El siguiente apartado, red de centros especializados tiene varias opciones:

- Puntos de encuentro familiar
- Centros residenciales especializados en la atención a mujeres víctimas de la violencia de género
- Centro de la mujer 24 horas
- Centro de servicios sociales especializados en mujeres con riesgo de exclusión social

En este apartado, en la primera opción, la web ofrece información detallada de los puntos de encuentro, aunque debería añadirse la ubicación para que el usuario conozca donde dirigirse.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora sería incluir la ubicación de los puntos de encuentro familiares.

En la segunda opción, se ofrece información, aunque debería añadirse un teléfono de contacto. En la tercera opción, se ofrece información detallada y datos de contacto, por lo que la información es completa y en la última opción se facilita información simplemente.

- Propuesta de mejora: Ampliar la información

La propuesta de mejora, en este caso, es que la información que ofrece la página web se amplíe más, facilitando a su vez un número de teléfono donde el usuario pueda dirigirse.

El siguiente apartado violencia contra las mujeres, dispone de varias opciones:

- Ayuda a las víctimas de violencia
- Día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer
- Sensibilización y formación

En este apartado, tanto la segunda como la tercera opción, son de carácter informativo, en cambio en la primera opción sobre ayudas a las víctimas de violencia, la web ofrece información y facilita el documento de la solicitud.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería ofrecer al usuario la posibilidad de tramitar la solicitud de forma telemática a través de la web, facilitándole así la tarea.

En el siguiente apartado, actividades de promoción, hay dos opciones: I Congreso Empresas Sabias; ponencias; conclusiones y Manifiesto municipios iguales en oportunidades el cual es de carácter informativo para el usuario.

En el siguiente apartado, formación, aparecen varias opciones:

- Formación para profesionales
- Cursos de creación y consolidación de empresas
- Oferta formativa complementaria
- Taller de conciliación de la vida profesional con la vida familiar y personal
- 7º Programa marco de la comisión europea e innovación

En este apartado, se ofrece información y la solicitud de inscripción en algunas de las opciones, el problema es que la información no está actualizada.

- Propuestas de mejora: Actualizar la información e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería actualizar la información de los cursos y talleres que la web de la Conselleria ofrece, además de habilitar la página para que el usuario pueda

inscribirse de forma telemática en los distintos cursos y talleres agilizando de esta forma el proceso y haciendo que la inscripción sea más sencilla para el ciudadano.

La siguiente opción es centro de documentación, publicaciones y biblioteca, compuesto por:

- Biblioteca de la DGFM
- Actividades
- Publicaciones

Las opciones que componen este apartado ofrecen básicamente información al usuario, aunque hay que destacar que la opción de actividades no funciona.

- **Propuesta de mejora: Corregir y reparar contenidos**

La propuesta de mejora sería corregir esta opción para dar al usuario un servicio óptimo.

En siguiente apartado es el de Familias numerosas, donde aparecen dos opciones:

- Solicitud de título
- Guía de recursos de familias numerosas de la Comunidad valenciana

En la primera opción de este apartado, el portal web ofrece información sobre la solicitud del carnet de familias numerosas y sobre la guía de recursos de familias numerosas, a su vez, en la primera opción, facilita varios enlaces para que el usuario realice la solicitud a parte de otros trámites, los cuales han de hacerse de manera convencional.

- **Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático**

La propuesta de mejora sería, como en los casos anteriores, ofrecer la posibilidad de realizar las solicitudes y demás trámites de forma telemática a través de la página web para mejorar el servicio que ofrece la Conselleria de Bienestar Social.

El siguiente apartado es enlaces de interés, donde se han clasificado según sean:

- Asociación de empresas
- Asociación de familias numerosas
- Asociación de mujeres
- Área social
- Universidades e institutos
- Área institucional
- Protocolo
- Otros

Este apartado es meramente informativo para el usuario del portal web.

El penúltimo apartado es el de acciones de la Dirección General de Familia y Mujer (DGFM) y el último programa + vida, en los cuales la página web simplemente ofrece información al usuario.

4.7 PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AREA DE INTEGRACION Y COOPERACION

Al acceder desde el portal web de la Conselleria de Bienestar Social al área de integración y cooperación, se redirige al usuario a otra página, donde se diferencian los dos servicios que la componen: el servicio de gestión de programas y cooperación y el servicio de integración.

Por un lado, en el Servicio de gestión de programas y cooperación, en primer lugar la página web ofrece un Boletín de actualidad, el cual habría que actualizar, ya que las noticias que ofrece son bastante antiguas.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora, en este caso, sería actualizar la información de este apartado y además el apartado dedicado a la legislación, compuesto por legislación autonómica y legislación estatal.

El siguiente apartado es el de Convocatorias y subvenciones, donde aparece un buscador y las solicitudes para presentar, careciendo una vez más de la posibilidad de realizar la solicitud de forma telemática.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que el usuario pudiese realizar la solicitud mediante el trámite telemático a través de la página web para agilizar el proceso, a su vez, otra propuesta sería que existiese la forma de comprobar en qué estado se encuentra la solicitud.

Otra de las opciones del apartado es Novedades y manuales, donde el sitio web ofrece información, la cual es bastante antigua.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar la información que se facilita para que el usuario disponga de la información más reciente.

El apartado que hay a continuación es el de Unidad de seguimiento y evaluación, donde hay varias opciones:

- Convocatorias de evaluación finales
- Informes evaluación de proyectos subvencionados
- Informes de evaluaciones institucionales
- Documentos técnicos: Guía

En cada una de las opciones anteriores el sitio web ofrece información básicamente al usuario.

El siguiente apartado es Planes estratégicos de intervención, donde la web simplemente ofrece Información como en el apartado anterior.

Lo mismo sucede con el apartado Programas AECID: Azahar, Araucaria, Vita, sencillamente se ofrece información al usuario.

El siguiente apartado es Cooperación Unión Europea, donde se ofrece información al usuario, pero bastante antigua.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar dicha información con el fin de que sea lo más reciente posible para el usuario.

El siguiente apartado es Planes transversales GVA, donde se puede observar que la información que ofrece la web es bastante antigua.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar dicha información.

El siguiente apartado es Acción humanitaria, la página web ofrece información.

- Propuesta de mejora: Implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería ofrecer al usuario la posibilidad de poder formar parte de esta acción mediante la solicitud telemática a través de la página web de la Conselleria.

El apartado que hay a continuación es Solidaria, el sitio web ofrece información, la cual habría que actualizar.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora para este apartado y para el siguiente (Formación y becas) sería actualizar la información que la página web de la Conselleria ofrece al usuario, ya que en el último apartado indicado la información está desfasada.

El siguiente apartado es Modelos y documentación, se ofrecen los distintos documentos para la realización de solicitudes.

- Propuestas de mejora: Implantar el trámite y la consulta telemáticos

La propuesta de mejora, en este caso, es que el usuario pueda realizar las solicitudes a través del trámite telemático y además que el usuario pueda consultar el estado de éstas mediante un herramienta habilitada para ello.

El penúltimo apartado es Publicaciones, donde se ofrece información, la cual es bastante antigua.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar dicha información para ofrecer al usuario información reciente.

El último apartado es la Carta de servicios, donde se ofrece información muy básica.

- Propuestas de mejora: Ampliar y actualizar la información

La propuesta de mejora en este caso, sería ampliar y actualizar la información.

Por otro lado, se encuentra el servicio de Integración.

En primer lugar, aparece el apartado de Legislación, el cual simplemente ofrece información al usuario.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar la información que la página web ofrece.

El siguiente apartado es Agencia *amics*, el cual al acceder redirige al usuario a otra página que ofrece básicamente información amplia y completa, por ello este apartado es meramente informativo.

El siguiente apartado es Plan director inmigración y convivencia, donde la página web ofrece información bastante anticuada.

- Propuesta de mejora: Actualizar la información

La propuesta de mejora sería actualizar dicha información y ofrecer al usuario que accede a la página web información reciente.

El apartado que hay a continuación es Información jurídica, el cual al acceder redirige al usuario a otra página donde se facilitan varios enlaces en materia de extranjería que ofrecen la posibilidad de realizar varios trámites al usuario, el problema es que los enlaces no funcionan correctamente lo que imposibilita la realización de los trámites deseados al usuario.

- Propuestas de mejora: Actualizar la información, corregir y reparar enlaces e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería analizar el problema de los enlaces y corregirlo, actualizar la información que se facilita y ofrecer al usuario la posibilidad de realizar los trámites de forma telemática a través de la página web para agilizar el proceso.

El siguiente apartado es Formación, en el cual la página web ofrece información antigua.

- **Propuestas de mejora: Actualizar la información e implantar el trámite telemático**

La propuesta de mejora sería actualizar dicha información y además ofrecer al usuario la posibilidad de inscribirse a los cursos que se impartan de forma telemática a través de la web.

El siguiente apartado es Preguntas frecuentes, donde la página web ofrece información.

- **Propuesta de mejora: Ampliar servicios**

La propuesta de mejora sería que se habilite un espacio para un foro donde los usuarios puedan dejar sus consultas y sea útil para otros usuarios.

El apartado que hay a continuación es el de Premios para la integración, en el cual la información ofrecida es bastante antigua.

- **Propuestas de mejora: Actualizar y ampliar la información e implantar el trámite telemático**

La propuesta de mejora sería actualizar la información y además proponer nuevas iniciativas, concursos y premios y que el usuario pueda inscribirse de forma telemática a través de la página web como en casos anteriores.

El siguiente apartado es Convocatorias y subvenciones, en el que se ofrece el documento para realizar la solicitud de forma convencional al usuario.

- **Propuestas de mejora: Implantar el trámite y la consulta telemáticos**

La propuesta de mejora sería que el usuario disponga de la posibilidad de realizar la solicitud mediante el trámite telemático a través del sitio web y además que pueda consultar el estado de ésta mediante una herramienta habilitada para ello.

El siguiente apartado es Mediación intercultural, la página web ofrece información simplemente.

- Propuesta de mejora: Actualizar y ampliar la información e implantar el trámite telemático

La propuesta de mejora sería que se actualizase la información y se ofreciesen más cursos, además de ofrecer al usuario la posibilidad de realizar la inscripción a los cursos de forma telemática.

El penúltimo apartado es Enlaces de interés, apartado meramente informativo para el usuario.

Por último, la página web ofrece una Carta de servicios, en la que se describen los servicios que ofrece esta sección.

- Propuesta de mejora: Actualizar y ampliar la información

La propuesta de mejora sería actualizar y ampliar la carta de servicios.

CAPITULO 5.

PRESUPUESTO PARA LA MEJORA

5.1 RECURSOS HUMANOS

Para llevar a cabo la propuesta de mejora descrita se deben tener en cuenta dos partes, la parte de adaptación de la página web y la parte de actualización del contenido de la página web.

La parte de la adaptación de la página web la describiremos en la parte dedicada al software de este capítulo. Ahora nos centraremos en la parte de actualización del contenido del sitio web.

Se necesita una persona para realizar las actualizaciones de la web, que durante su jornada de trabajo se dedique al cuidado de la página, actualizando la información que se ofrece, renovando los cursos que van a realizarse, las iniciativas, la nueva normativa, etc. Esta persona ha de conocer perfectamente el medio, por ello, debe ser personal de la Conselleria, en concreto, funcionario del grupo A2.

Un funcionario del grupo A2 tiene competencia en un amplio conjunto de actividades profesionales realizadas en varios contextos que requieren variables de tipo técnico, económico y organizativo para planificar y desarrollar proyectos, procesos y servicios.

Al poder disponer de un funcionario que ya desarrolle su actividad laboral en la Conselleria, el coste sería cero y de esta forma se optimizarían recursos.

5.2 HARDWARE

Ya que normalmente los equipos informáticos de los que disponen los organismos públicos suelen ser antiguos y, en la mayoría de los casos, éstos están obsoletos, sería necesario un nuevo equipo para la persona que se va a ocupar de la actualización del portal web.

Las características del equipo son:

PROCESADOR INTEL Intel Core i3-3220, 3MB Cache, s.1155

- Socket 1155
- Velocidad CPU: 3.30GHz
- 2 Núcleos y Tecnología Intel Hyper-Threading

PLACA BASE GIGABYTE B75M-D3H M.ATX

- Conexiones delanteras: 2 x USB2.0, 1 x Micrófono, 1 x Altavoces/auricular frontal
- Conexiones traseras:1 x DVI-D,1 x HDMI, 1 x Teclado / ratón PS, 2 x USB 3.0/2.0, 4 x USB 2.0/1.1, 3 x jacks de audio (Line-in/Line-out/MIC), 1 x RJ-45.

MEMORIA DDR4 4GB PC 1333/1600 Kingston/Crucial

DISCO DURO 3.5" 1TB SATA3 6GB/S 7200RPM Western Digital/Seagate

UNIDAD ÓPTICA GRABADORA INTERNA LG/LITEON 24X SATA BULK NEGRA
FUENTE ALIMENTACIÓN 500W

Compatible con: Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8.



Su coste es de 327,90 €

MONITOR

ASUS LED 19 VW199NR DVI 1440x900 5ms



Su coste es de 83,50 €

TECLADO Y RATON

LOGITECH CORDLESS DESKTOP MK220 920.003159



Su coste es de 23,30 €

5.3 SOFTWARE

La tarea que ha de llevarse a cabo consiste en realizar las modificaciones correspondientes en el software que está implementado en la página web de la Conselleria de Bienestar Social para mejorar las funcionalidades de ésta. Para ello, se ha de solicitar a la empresa que se ocupó de crear la página web y del software utilizado, un presupuesto con el fin de llevar a cabo la propuesta de mejora.

Se ha de implementar la forma de realizar trámites telemáticos en el sitio web, así como el envío, la consulta y la recepción de datos.

El presupuesto contemplado es de 15.000 €, el cual incluye:

Modificación del software implementado en la página web para la mejora de funcionalidades e inclusión de trámites telemáticos.

1 Analista funcional

2 Programadores web

Periodo de prueba de un mes (una persona elegida del organismo supervisará y solicitará a la empresa, en caso de detectar errores o fallos, las correcciones necesarias).

Soporte técnico durante 1 año (mantenimiento, actualización de mejoras y atención telefónica).

Perfiles informáticos

Analista funcional:

Las funciones del perfil del Analista Funcional que ha de llevar a cabo la mejora en la página web son:

- Planificar la actividad de análisis y diseño de sistemas.

- Organizar los elementos que intervienen en el proyecto (técnicos de análisis y diseño, programadores, usuarios, equipamiento, etc.)
- Escoger y utilizar los métodos, técnicas y herramientas más adecuadas para el desarrollo del trabajo del colectivo.
- Diseñar el sistema, descomponiendo el mismo en todos los niveles previstos y con todos los enfoques necesarios.
- Estudiar las necesidades del sistema y modificar el software necesario para su aplicación.

Programador:

Las funciones del Programador que ha de llevar a cabo la modificación del software de la presente mejora son:

- Definición de los componentes software del proyecto tomando en cuenta las necesidades del Organismo.
- Realizar el desarrollo de los componentes software del proyecto según las especificaciones entregadas por el Organismo.
- Ejecutar todas las pruebas necesarias al sistema, objeto del proyecto, de acuerdo a parámetros de evaluación preestablecidos, con la finalidad de comprobar su buen funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos previstos para el proyecto.
- Mantener durante todo el desarrollo del proyecto, los estándares para el análisis, diseño, programación e implantación de los sistemas de información.
- Analizar la necesidad de datos para el correcto desarrollo del proyecto.
- Diseñar la estructura de los archivos, interfaz de usuarios y reportes requeridos por los sistemas de información
- Elaborar los mecanismos de control para asegurar la integridad y veracidad de la información.

ANALISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION AL CIUDADANO DE LA WEB DE LA CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL

El presupuesto en cifras sería:

| | |
|---|-------------|
| Personal para actualización página web: | 0,00 € |
| Equipo informático: | |
| CPU | 327,90 € |
| Monitor | 83,50 € |
| Teclado y ratón | 23,30 € |
| Presupuesto adecuación página web | 15.000,00 € |
| TOTAL: 15.434,70 € | |

CAPITULO 6. CONCLUSIONES

La realización del presente trabajo ha sido una herramienta útil para conocer el contenido de la página web de la Conselleria de Bienestar Social y lo que ofrece a los ciudadanos.

Para su elaboración, me han servido de gran ayuda los conocimientos adquiridos en las asignaturas estudiadas durante la carrera, aplicándolos de forma práctica en este trabajo.

Este trabajo permite al Organismo Público acercarse al ciudadano, modernizando y mejorando la calidad de los servicios que se prestan con la finalidad de dejar atrás los convencionalismos y la burocracia, utilizando las nuevas tecnologías para mejorar la competitividad de los servicios, la eficiencia de la Administración Pública y el acceso a las tecnologías de toda la sociedad.

Los objetivos planteados como cubrir las nuevas necesidades del usuario, ofrecer la posibilidad de realizar trámites telemáticos *on-line* y enriquecer la eficiencia funcional de la web y la calidad de sus servicios se han llevado a cabo a través de la realización del análisis del sitio web y la propuesta de las mejoras planteadas.

A partir del análisis realizado de cada una de las áreas de la página web de las que se ocupa la Conselleria de Bienestar Social, se ha podido observar que la web tiene carencias. Por un lado, ninguna de las solicitudes de prestaciones, ayudas o servicios, al igual que las inscripciones en cursos pueden realizarse a través de la página web, empujando al usuario a desplazarse al Organismo físico haciendo que el sitio web sea poco útil.

A su vez, en varias ocasiones se observa que la información que la página web ofrece no es actual, lo cual da sensación de abandono y no cubre las necesidades del usuario que accede a ella para recibir información actualizada.

Por otra parte, la web tampoco ofrece la posibilidad de realizar la consulta del estado de las solicitudes realizadas por los usuarios, siendo esta una herramienta muy útil que facilita la información que el usuario necesita de forma rápida y sencilla sin necesidad de que el ciudadano tenga que desplazarse ni solicitar información vía telefónica.

Por todo ello y centrándonos en el objeto de estudio del TFC, se han planteado varias mejoras, la primera que la página web ofrezca al usuario la posibilidad de realizar las solicitudes que facilita la página web de la Conselleria mediante el trámite telemático a través de la misma página, facilitando de esta forma la realización de los trámites que el usuario hacía de manera convencional con la finalidad de ofrecer un servicio más rápido y sencillo.

La siguiente mejora que se propone es la actualización de la información que ofrece la página web, debiendo actualizarse de manera regular para que el usuario disponga de información completa, útil y reciente al acceder al sitio web.

Y por último, la mejora propuesta es incluir en la página web una herramienta donde el usuario pueda realizar la consulta del estado de las solicitudes presentadas, ofreciendo de forma rápida la información que el usuario necesita.

Estas propuestas tienen la finalidad de dar un buen y completo servicio al usuario, permitiendo una mejora en el sitio web, agilizando los procesos, modernizando el sistema y adaptándolo a las necesidades de los usuarios.

Actualmente, las solicitudes de prestaciones en materia de bienestar social, han aumentado, debido a la situación económica, con todo lo expuesto se lograría una mejora en el servicio ofrecido al ciudadano e igualmente, permitiría una mayor eficiencia interna en la Organización.

Sería conveniente la consideración en un futuro, de extender la utilización del trámite telemático a otros sitios web de servicios similares. El sitio web mejoraría siendo más completo, moderno y útil adaptándose a las nuevas necesidades de los ciudadanos.

CAPITULO 7. BIBLIOGRAFIA

7. BIBLIOGRAFIA

APP INFORMATICA (2013). *Productos* [en línea]. Disponible en: <<http://www.appinformatica.com/>> [consulta 17 de junio de 2013].

COMISION EUROPEA (2012). *Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social* [en línea]. Disponible en: <<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=es&catId=961>> [consulta 29 de mayo 2013].

COMISION EUROPEA (2013). *Asociación Europea para la Innovación sobre un Envejecimiento Activo y Saludable* [en línea]. Disponible en: <http://ec.europa.eu/health/ageing/innovation/index_es.htm> [consulta 29 de mayo 2013].

COMUNIDAD VALENCIANA (2012). Decreto 193/2012, de 21 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Bienestar Social, *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, 24 de diciembre de 2012, N.º. 6929, pp.36282-36300.

CONSELLERIA DE BIENESTAR SOCIAL (2013), *Generalitat Valenciana, Conselleria de Bienestar Social* [en línea]. Disponible en: <<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=C&sec=1962013165746>> [consulta 7 de mayo de 2013].

ESPAÑA (2012). Real Decreto 200/2012, de 23 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y se modifica el Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, *Boletín Oficial del Estado*, N.º. 20, pp. 5711-5739.

GENERALITAT VALENCIANA (2013). *El Consell de la Generalitat* [en línea]. Disponible en: <http://www.gva.es/va/inicio/la_administracion_valenciana/lav_org_gobierno_va> [consulta 10 de mayo 2013].

PEREZ-MONTORO GUTIERREZ, Mario (2010). *Arquitectura de la información en entornos web*. Gijón: TREA.

UNION EUROPEA (2010). Reglamento (UE) nº [439/2010](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 2010, por el que se crea una Oficina Europea de Apoyo al Asilo. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 29 de mayo de 2010, Nº L 132 pp. 11-28.

UNION EUROPEA (2012). Decisión nº 940/2011/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de septiembre de 2011 sobre el Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional (2012). *Diario Oficial de la Unión Europea*, 23 de septiembre de 2012, Nº L 246 pp. 5-10.

UNION EUROPEA (2013a). *Estrategia para la igualdad entre mujeres y hombres 2010-2015* [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/equality_between_men_and_women/em0037_es.htm [consulta 30 de mayo 2013].

UNION EUROPEA (2013b). *Estrategia sobre derechos de la infancia* [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/human_rights/fundamental_rights_with_in_european_union/r12555_es.htm [consulta 30 de mayo de 2013].

UNION EUROPEA (2013c). *Estrategia sobre Discapacidad (2010-2020)* [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/disability_and_old_age/em0047_es.htm [consulta 30 de mayo 2013].

UNION EUROPEA (2013d). *Europa 2020: estrategia para el crecimiento de la Unión Europea* [en línea]. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/eu2020/em0028_es.htm [consulta 30 de mayo de 2013].

UNION EUROPEA (2013e). Recomendación de la Comisión, de 20 de febrero de 2013, Invertir en la infancia: romper el ciclo de las desventajas, *Diario Oficial de la Unión Europea*, 2 de marzo de 2013, N° L 59 pp. 5-16.

UNION EUROPEA (2013f). *Unión Europea* [en línea]. Disponible en: <http://europa.eu/index_es.htm>[consulta 28 de mayo 2013].