

**PROTOCOLO ACTUALIZACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES EN LA
WEB CMAOT**

Índice de contenido

1 OBJETO Y ALCANCE.....	3
2 NORMATIVA APLICABLE.....	3
3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3.1 FASES DEL PROCEDIMIENTO.....	4
3.1.1 RECOPIACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES.....	4
3.1.2 SUBIDA A LA RED PROFESIONAL.....	4
3.1.3 ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS.....	4
3.1.4 REDACCIÓN TEXTO DEFINITIVO.....	4
3.1.5 APROBACIÓN JEFE DE SERVICIO.....	4
3.1.6 PUBLICACIÓN EN LA WEB.....	5
4 MODELOS GENERADOS Y ARCHIVOS.....	5
4.1 FORMULARIOS.....	5
4.2 MANUALES Y PROTOCOLOS RELACIONADOS CON LA EDICIÓN DESCENTRALIZADA DEL PORTAL CMAOT.....	5
5. DIAGRAMA DE FLUJO.....	6

1 OBJETO Y ALCANCE

Este protocolo tiene por objeto establecer el procedimiento para la actualización de preguntas frecuentes temáticas en la web de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (en adelante CMAOT). Está basado en la Comunidad de Prácticas “RESIDUOS RESPONDE” que se ha desarrollado en el primer semestre de 2018, en la que se ha llevado a cabo un piloto.

Esta comunidad de prácticas se creó con el objeto de mejorar la información ofrecida a la ciudadanía, poniendo a su disposición los datos y cuestiones más demandados de una forma clara y accesible sobre residuos y suelos contaminados.

El alcance lo establece la ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, que fija “Las garantías que refuercen la participación social y el acceso de los ciudadanos a una información objetiva y fiable, así como a la difusión de la información, la educación ambiental y la concienciación ciudadana en la protección del medio ambiente”.

2 NORMATIVA APLICABLE

De ámbito internacional:

- Convenio de Aarhus. Convenio sobre el acceso a la información, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Ratificado por España el año 2004

De ámbito comunitario:

- Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003, relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE del Consejo

De ámbito nacional:

- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

De ámbito autonómico:

- Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

- Ley 1/2014 de Transparencia Pública de Andalucía

3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 FASES DEL PROCEDIMIENTO

3.1.1 RECOPIACIÓN PREGUNTAS FRECUENTES

El personal receptor de preguntas (SIAC, Técnicos de SSCC, Técnicos de DDTT, etc.) podrá recopilar todas aquellas preguntas recibidas, con su correspondiente respuesta, que según su criterio considere que son de interés para la ciudadanía y los usuarios de la web de la CMAOT, o que por la frecuencia con las que se reciben preguntas sobre el mismo tema, sea necesario publicar una aclaración o información adicional.

3.1.2 SUBIDA A LA RED PROFESIONAL

Las preguntas obtenidas en el apartado anterior, podrán subirse a la sección creada con este fin en el Grupo correspondiente según la temática de la Red Profesional de la Junta de Andalucía. En esta herramienta podrán editarse y hacerse las aportaciones oportunas por los miembros del grupo.

3.1.3 ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS

Con periodicidad bimensual se convocará Comité de Seguimiento, propuesto por el servicio correspondiente de la CMAOT, para revisar las preguntas, analizar las posibles respuestas y valorar su publicación en la web. Igualmente se decidirá la sección de la web donde deben insertarse.

3.1.4 REDACCIÓN TEXTO DEFINITIVO

El Comité redactará el texto definitivo de las preguntas frecuentes y sus respuestas teniendo en cuenta las recomendaciones de los manuales y protocolos de la Consejería para la creación de contenido para la página web. Las preguntas deben estar redactadas de forma clara, sencilla y atractiva, adaptadas a la lectura en web.

3.1.5 APROBACIÓN JEFE DE SERVICIO

El texto definitivo será puesto a la firma del jefe de servicio para, si procede, dé su visto bueno y lo proponga a la publicación de la web.

3.1.6 PUBLICACIÓN EN LA WEB

El técnico del servicio responsable de la publicación, envía al SIAC los contenidos según el documento “Manual para editar contenidos en web con Vignette.” Una vez editado en Vignette, se podrá visualizar la información en la Web usando la url en modo edición: <http://edicion.cma.junta-andalucia.es/medioambiente/site/portalweb/>, y si la información editada aparece tal como la queremos, se publica.

Las preguntas como información estática, se revisará de forma periódica para actualización de cambios normativos.

4 MODELOS GENERADOS Y ARCHIVOS

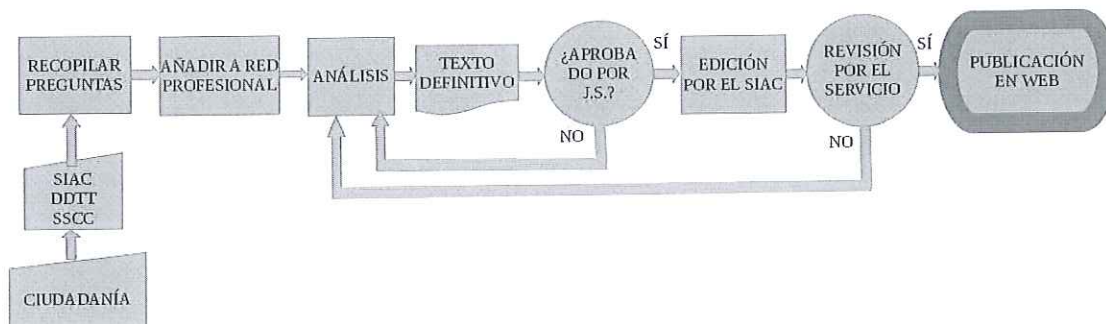
4.1 FORMULARIOS

- Formulario de Canal de Administración Electrónica para preguntas frecuentes.

4.2 MANUALES Y PROTOCOLOS RELACIONADOS CON LA EDICIÓN DESCENTRALIZADA DEL PORTAL CMAOT

- Instrucción de la Viceconsejería sobre la estructura y funcionamiento del portal web de la CMAOT
- Instrucción sobre el Portal WEB de la Consejería.
- Arquitectura de la información en el portal web
- Manual para editar contenidos en web con Vignette
- Protocolo de gestión de carpetas en Vignette
- Protocolo de la creación de espacios web
- Guía de estilo del Portal web de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio
- Normas de Redacción Web
- Enlaces a contenidos del portal desde el área competencia
- Protocolo para preservar la información actualizada
- Informe documentos web
- Informe aplicaciones web

5. DIAGRAMA DE FLUJO



En Sevilla, a 25 de abril de 2018.

EL JEFE DEL SERVICIO DE RESIDUOS Y CALIDAD DEL SUELO

Fdo. Leandro Sequeiros Madueño

