



Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico  
CONSEJERÍA DE CULTURA

INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO [

# SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO HISTÓRICO

Un modelo de gestión  
y difusión

XII Jornadas de Gestión de la Información  
Noviembre 2010



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### INDICE:

- **Introducción**
- **Los Servicios en línea del IAPH: gestión y acceso electrónico**
  - Distintos modelos de servicios
- **Estrategias de marketing y comunicación online de los Servicios del IAPH**
  - Servicios en línea: un nuevo modelo de diálogo con los ciudadanos
  - Visibilidad de los Servicios del IAPH en el Portal Web: optimización y promoción
- **Estadísticas generales usuarios/peticiones 2010**
- **Conclusiones y perspectivas de futuro**



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Introducción**

- Transferencia conocimiento IAPH a la sociedad:  
**Prestación Servicios Públicos de calidad**
- Servicios innovadores, interactivos, que utilizan las NTIC
- Un **canal específico de difusión** para los Servicios en la red es esencial
- Aplicar ventajas **Marketing digital**:
  - Explotar potencial Web 2.0
  - Estrategias de posicionamiento, visibilidad, accesibilidad...
  - Marketing viral
- **Orientación a los usuarios**



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Gestión y Acceso electrónico**
  - Servicios IAPH: numerosos, diversos, muy especializados ...
  - Consecuencia: prestación y gestión de cada servicio independientes; disparidad de perfiles profesionales.
  - Coordinación: gestor de información
    - Procedimiento de prestación y gestión homogéneo
    - Atención en línea a través de un registro unificado
    - Responder a las particularidades de cada servicio
    - Apuesta por la **mejora de la Calidad global de los Servicios**

## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### ● Sistema Integrado de Servicios

Identificación de usuario

Nombre de usuario:

Contraseña:

Si no recuerda su nombre de usuario o contraseña pulse aquí.

A través del sistema de registro de usuarios puede acceder a todos los servicios en línea del IAPH.

Acceso unificado,  
simplifica trámites  
usuarios

Servicio de Técnicas de Examen por Imagen: Radiografía - Formulario de Solicitud

Personas

Datos Personales | Datos de la Solicitud

Título\*:

Autor\*:

Fecha de ejecución: (Datos cronológicos)

Documentación Adjunta:  Examinar... Tipo Doc. Gráfica

Tipo de Soporte\*:

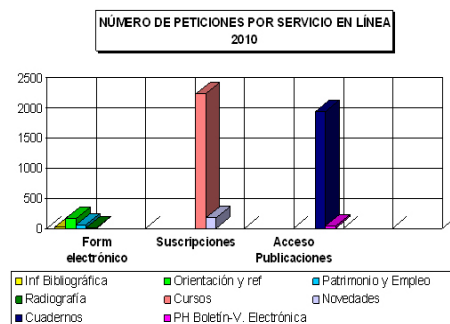
Técnica aplicada\*:

Dimensiones\*:

Peso Aproximado:

Desea recibir factura\*:

Acceso multicanal: teléfono, correo-e ...



Seguimiento y  
evaluación

Servicio de Información bibliográfica

**¿QUÉ ES EL IAPH?**

**PRODUCTOS**

**SERVICIOS**

- CARTA DE SERVICIOS IAPH
- PRESENTACIÓN DINÁMICA CATALOGO SERVICIOS
- SERVICIOS CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS
- SERVICIOS CENTRO DE INTERVENCIÓN
- SERVICIOS CAS
- SERVICIOS FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- SERVICIOS EN LÍNEA
- BIBLIOTECA Y MEDIÁTICA

**CANALES TEMÁTICOS**

**RECORRIDO POR EL IAPH Y SU HISTORIA**

**Descripción:**  
Servicio destinado a facilitar información bibliográfica e información sobre normativa legal en el ámbito del patrimonio histórico procedente tanto de fuentes internas (BIBLOS -base de datos de información bibliográfica sobre patrimonio histórico- y catálogo del fondo bibliográfico del IAPH), como externas (bases de datos bibliográficas y legislativas en línea y en CD-rom, etc). Se trata de un servicio bajo demanda.

Los destinatarios a los que va dirigido este servicio son tanto la Administración y las instituciones del Patrimonio Histórico, como las universidades y centros de investigación, otras instituciones de carácter público o privado y los profesionales y usuarios en general.

Las peticiones se atienden por orden de recepción, según los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios del IAPH.

Teléfono: 955 037 022  
Fax: 955 037 001  
Horarios: 9:30 - 14:30

**Compromisos de calidad:**  
Respuesta al 85% de las peticiones pertinentes, en un plazo máximo de 21 días.  
Selección y adquisición de los recursos adecuados.

**Indicadores de calidad:**  
Nº de peticiones de información bibliográfica por tipologías y clasificaciones.  
% de las atendidas en un plazo inferior a 21 días.

**Formulario de Solicitud (en nueva ventana)**

**Encuesta de evaluación (en nueva ventana)**

Gestiona información de  
la Carta de Servicios en  
la Web

## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Distintos modelos de servicios**

### Servicios gratuitos o precio reducido

- de información de bienes culturales
- de la Biblioteca

### Servicios con tarifas

- de documentación gráfica
- de examen por imagen

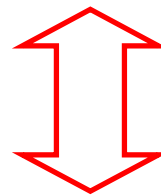
### Bajo presupuesto

- de diagnóstico de bienes culturales
- de restauración

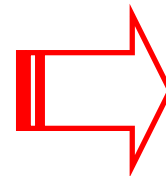
## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### ● Impacto de los Servicios del patrimonio histórico andaluz

- Elevado volumen de solicitudes en línea
- Alto grado de satisfacción: usuarios fieles



- **Calidad** del servicio prestado
- Alto grado de **especialización**
- **Prestigio** de la institución
- Buena estrategia de **posicionamiento** Web



- **Carta de Servicios**
- **Renovación del Portal Web**

## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- Estrategias de marketing y comunicación online de los Servicios del IAPH:

- Web2.0
- Posicionamiento (SEM,SEO)
- Plan de Marketing Digital
- Mailings
- Relaciones Públicas
- Web Móvil
- Estrategias online/offline





## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Nuevo modelo de diálogo vía Web**

**Sitio de referencia en Información de Patrimonio Histórico**



**Renovación portal Web**

**Accesibilidad AA/Usabilidad bajo test especializados**

**Canal especializado/ Acceso independiente a Servicios en línea**





## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Visibilidad de los Servicios del IAPH en el Portal Web: optimización y promoción**

### Acciones de mejora para la optimización

- Estudio de sitios Web de referencia: **benchmarking**
- Generación de nuevos **contenidos de calidad**
- **“Link building”**: incremento de enlaces desde sedes especializadas a dentro del ámbito nacional e internacional
- Alta en **directorios especializados**
- Identificación de nuestro **nicho de mercado** según el estudio de los hábitos de búsqueda de los usuarios
- Incorporación de **metadatos** adecuados según estudio: generales y específicas de cada contenido.



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Visibilidad de los Servicios del IAPH en el Portal Web: optimización y promoción**

### Acciones de marketing previstas:

- Acciones de **SEO Y SEM**
- **MAIN Site**: colocar el sitio en el centro de una navegación de enlaces entre Webs
- Estrategias de **marketing viral**: referencia a la url de nuestros servicios en correo-e de usuarios
- **Notas de prensa**



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

- **Visibilidad de los Servicios del IAPH en el Portal Web: optimización y promoción**

### Acciones de marketing previstas:

- **Online/offline**: folletos divulgativos, tarjetas, etc
- **Envío de novedades** a suscriptores
- **Promoción interna**: intranet
- **Patrocinio y publicidad** en boletines electrónicos de la institución



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### Conclusiones y perspectivas de futuro: hacia un nuevo diálogo con el usuario

#### Mejora y ampliación del Sistema Integrado de Servicios

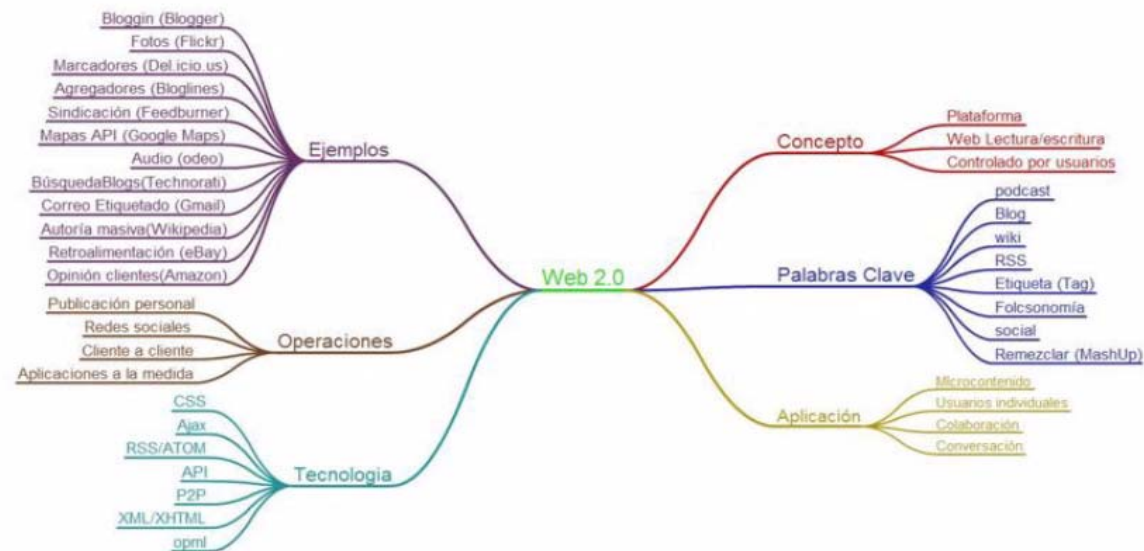
- Ofrecer servicios ágiles, cercanos y fáciles de utilizar y accesibles a todos los usuarios
- Aumentar la oferta de nuestros servicios en línea en el portal Web

## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### Diseño de nuevas estrategias de marketing y comunicación online/offline:

#### Web 2.0

- Dinamización de las redes sociales e incorporación de la Web móvil
- Sindicación de contenidos (Canal RSS)





## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

### Diseño de nuevas estrategias de marketing y comunicación online/offline:

#### Optimización:

- Mejora del posicionamiento y visibilidad en la red y en la sociedad en general: indexación, alta en directorios, compra de palabras clave
- “Link building”
- Marketing interno: intranet, comunicaciones...
- Offline: folletos divulgativos, tarjetas..
- Mailings: novedades, boletines...



## SERVICIOS EN LÍNEA EN EL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

**MUCHAS GRACIAS**

**M<sup>a</sup> Victoria Madrid Díaz**  
**Susana Limón Rodríguez**  
**[mariav.madrid@juntadeandalucia.es](mailto:mariav.madrid@juntadeandalucia.es)**  
**[susana.limon@juntadeandalucia.es](mailto:susana.limon@juntadeandalucia.es)**

**XII Jornadas de Gestión de la Información. SEDIC.**  
**Noviembre 2010**