

# Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado



## ÍNDICE

<b>Parte 0. Introducción: Orientaciones sobre las páginas web de la Administración General del Estado ....</b>	<b>2</b>
<b>Parte 1. Disposiciones Generales .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.    Ámbito de aplicación de la Guía .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.    Tipología de páginas web .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.    Régimen de dominios .....</b>	<b>5</b>
<b>Parte 2. Criterios y plazos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Criterios de imagen .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Criterios de estructura de páginas.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Criterios de accesibilidad .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4. Criterios de usabilidad .....</b>	<b>18</b>
<b>2.5. Sindicación de contenidos .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6. Multilingüismo .....</b>	<b>22</b>
<b>Parte 3. Identidad visual y páginas tipo orientativas .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Identidad visual .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2. Modelo de página lanzadera .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3. Modelo de página de navegación .....</b>	<b>30</b>
<b>3.4. Modelo de página de resultado .....</b>	<b>32</b>
<b>Parte 4. Organización, procesos y responsabilidades.....</b>	<b>34</b>
<b>Parte 5. Arquitectura de la información .....</b>	<b>38</b>
<b>Parte 6. Seguimiento, asistencia y revisión en el cumplimiento de los criterios de la Guía .....</b>	<b>41</b>
<b>Parte 7. Documentación y enlaces de referencia .....</b>	<b>44</b>



## **PARTE 0. INTRODUCCIÓN: ORIENTACIONES GENERALES SOBRE LAS PÁGINAS WEB DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.**

El proceso de diseño o actualización de un portal en Internet de un departamento u organismo perteneciente a la Administración General del Estado debe tener en cuenta las siguientes orientaciones:

### **I. Orientación al usuario.**

El portal debe proporcionar la información y los servicios que necesita el público objetivo (ciudadanos, agentes económicos, medios de comunicación, funcionarios y otras administraciones e Instituciones) y debe evolucionar en función de la demanda de esta audiencia.

### **II. Proyectar imagen de gobierno.**

El portal debe tener una Identidad visual compartida con los demás portales de la Administración para proyectar una imagen de Gobierno, que cumpla con los valores de

Personalidad, Posicionamiento, Coherencia y Normalización.

### **III. Servicios accesibles.**

Los usuarios deben poder acceder a los servicios principales del portal de la forma más sencilla e inmediata.

### **IV. Facilidad de uso.**

El portal debe proporcionar un acceso sencillo y universal a todos sus contenidos y servicios. Para ello, deberá estar regido por los principios y las normas fundamentales de la usabilidad y la accesibilidad.

### **V. Coherencia.**

El portal seguirá unos criterios de diseño, navegación y ordenación de los contenidos definidos para todos los portales de la



Administración. Estos criterios facilitarán el reconocimiento de la imagen de Gobierno y la experiencia de usuario.

## **VI. Interactividad.**

El portal debe dar al usuario lo que busca. Debe permitir transacciones y manejar información de otras organizaciones. Deben figurar mecanismos para que los usuarios puedan expresar comentarios, quejas o sugerencias.

## **VII. Ordenación de la información.**

La organización de la información debe ser lógica e intuitiva y con una estructura similar a la de todos los portales de la Administración. Todos los documentos que aparezcan en el portal deben estar identificados y clasificados a través de metadatos. (Datos que identifican, describen y clasifican cada documento).

## **VIII. Seguridad.**

Para garantizar la confianza de los usuarios, el portal debe expresar claramente las condiciones de uso. Además debe garantizar la seguridad de la información y el cumplimiento de la Ley.

## **IX. Evaluación y mejora.**

El portal debe prever la existencia de sistemas de evaluación que permitan determinar que el portal está cumpliendo los objetivos con los que se creó y que apunten hacia nuevos desarrollos y mejoras.

## **X. Gestión adecuada.**

La organización debe contar con los recursos humanos y técnicos necesarios.



## PARTE 1. DISPOSICIONES GENERALES.

### 1.1. Ámbito de aplicación de la Guía

- a)** La presente “Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado” es de aplicación a las páginas web, entendiendo por tales las elaboradas por la Administración General del Estado y los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella para su difusión de conformidad con el protocolo http (Protocolo de Transferencia de Hipertexto).
- b)** Para las páginas web de titularidad de los Organismos Públicos vinculados o dependientes de la Administración General del Estado, la “Guía” tendrá carácter orientativo y de referencia, con la excepción de los criterios relativos a elementos básicos de imagen (apartado 2.1.), que serán de obligado cumplimiento.

### 1.2 Tipología de páginas web.

1. Las páginas web de la Administración General del Estado se clasifican en las siguientes categorías:
- a) En función del carácter de la red de comunicaciones utilizada:
    - i. Páginas en Internet.
    - ii. Páginas en Intranet.
  - b) En función de los contenidos y servicios:
    - i. Páginas de información
    - ii. Páginas de información y servicios administrativos de carácter general (p.ej. las de los ministerios –map.es, med.es) o temáticas (p.ej. aeat.es, seg-social.es).
    - iii. Páginas temporales de promoción (p.ej. constitucioneuropaea.es)



2. El grado de aplicación de los criterios y plazos variará para cada una de las categorías expresadas, de acuerdo con lo que se establece en esta Guía.

### **1.3 Régimen de dominios**

Los departamentos ministeriales deberán reservar y poner en servicio el correspondiente dominio \*.gob, además del ya asignado con el rango \*.es. En cada departamento se decidirá el dominio objeto de difusión y publicidad preferente.



## PARTE 2. CRITERIOS Y PLAZOS.

### 2.1. Criterios de imagen de las páginas web

La normalización de los criterios de imagen de las páginas web constituye uno de los objetivos principales de esta Guía, con la pretensión de asegurar una **percepción e identificación visual** rápida e intuitiva de las páginas de la Administración General del Estado y reforzar la **experiencia de usuario**, permitiendo una cierta "familiaridad" en la navegación por los contenidos y servicios de las diferentes páginas estatales.

Los criterios de imagen contemplan una serie de **elementos básicos** (logotipo, tipografía, gama cromática), con la necesaria referencia a los ya establecidos para papelería, señalizaciones y publicaciones; y los **criterios para la estructuración de las páginas**, que garantizan una similitud entre las páginas de los diferentes Ministerios sin menoscabar las

especificidades consecuencia de sus ámbitos competenciales.

#### 2.1.1. Elementos básicos.

Para garantizar la identificación visual de las páginas web de la Administración General del Estado, en todas ellas se utilizarán los siguientes elementos gráficos:

- **Logotipo de Imagen institucional de la Administración General del Estado**

<b>Criterio de obligado cumplimiento:</b>	Utilización del logotipo de la Administración General del Estado
<b>Ámbito:</b>	Todas las páginas (Internet/Intranet).
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	de 31.04.2005

Se utilizará el logotipo que, en función de la titularidad de la página web, identifique al



departamento u organismo responsable según lo dispuesto en el “Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado” aprobado por Orden de 27 de septiembre de 1999 en desarrollo del Real Decreto 1465/1999.

El logotipo se construye por medio de la composición de Escudo de España con la denominación, usando la tipografía Gill Sans, del ministerio correspondiente o la denominación “Administración General del Estado” (para páginas de ámbito supradepartamental o de la organización territorial periférica), con forma envolvente en color de fondo amarillo.

Las páginas de titularidad de aquellos organismos públicos que dispongan de símbolo de imagen identificativo propio podrán utilizar dicho símbolo junto al del logotipo antes descrito.

*Los logotipos para uso en páginas web se facilitarán, en formatos eps, gif y jpg, por el Ministerio de Administraciones Públicas a través*

*de la Intranet de la Administración o previa petición al correo electrónico [imagen.institucional@map.es](mailto:imagen.institucional@map.es).*



### • Tipografías

La elección de la tipografía (tipos de letra) a emplear en la página web es también una cuestión relevante. Debe evitarse la elección de tipografías que no se soporten por determinados sistemas y navegadores, siendo muy recomendables tipografías no propietarias.

<b>Criterio de obligado cumplimiento:</b>	Se utilizarán, en la hoja de estilo, alguna de las siguientes familias de fuentes (“font-family”): Verdana, Geneva, Arial, Helvetica, sans-serif.
<b>Ámbito:</b>	Todas las páginas (Internet/Intranet).
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005





<b>Criterio recomendado:</b>	Utilización del tipo de letra "Verdana", que es soportado por la mayoría de sistemas y navegadores. En cualquier caso siempre es aconsejable aportar alternativas para aquellos usuarios que no dispongan de este tipo de letra.
<b>Ámbito:</b>	Todas las páginas (Internet/Intranet).
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005

### Tipo de letra Verdana:

regular

abcdefghijklmnopqrstvwxyz  
ABCDEFGHIJKLMNopQRSTUVWXYZ  
0123456789¿!".\$%&/()=?¿

bold

**abcdefghijklmnopqrstvwxyz**  
**ABCDEFGHIJKLMNopQRSTUVWXYZ**  
**0123456789¿!".\$%&/()=?¿**

italic  
*abcdefghijklmnopqrstvwxyz*  
*ABCDEFGHIJKLMNopQRSTUVWXYZ*  
*0123456789¿!".\$%&/()=?¿*



## 2.2. Criterios de estructura de páginas

El Web estará organizado siguiendo una estructura clásica de portal, según aconsejan las mejores prácticas y el uso habitual. El interfaz gráfico de usuario contendrá distintas zonas de funcionalidad bien definidas, que se detallan a continuación.

En aquellos Portales en los que, por la diversidad y volumen de los contenidos y servicios incluidos, así se requiera, se distinguirá a efectos de estructura entre una **página inicial o lanzadera** y las **páginas de navegación y resultados**.

La **página de inicio** es la que se corresponde con el dominio principal del Portal. Debe diseñarse bajo el criterio de ser el primer punto de contacto del usuario con el Portal, por lo que además de contener las informaciones (noticias, novedades) que en cada momento la organización desea trasladar, debe también facilitar de forma ordenada el mayor grado de información tanto sobre la oferta de servicios

disponible en la totalidad del Portal como sobre los aspectos de uso del mismo (accesibilidad, guía de navegación, versiones multilingües,...).

Las **páginas de navegación o sección** son aquellas que, tras la elección por el usuario de una de las opciones ofrecidas en la página de inicio, le presentan las alternativas (subopciones) que tiene disponibles en el entorno de la primera opción. Su estructura es idéntica a la de la **página de resultados**, que presenta el resultado final buscado por el usuario.

A continuación se incluyen los diagramas de estructura de ambos tipos de página.



## Estructura de página inicio o lanzadera

<b>CABECERA (100% x 15 %)</b>	
<b>ELEMENTO GRÁFICO (75% x 18%)</b>	<b>CAMPAÑAS (25% x 18%)</b>
<b>OFERTA DE SERVICIOS Y CONTENIDOS (75% x *)</b>	<b>NOTICIAS / NOVEDADES (25% x *)</b>
<b>MENÚ COMPLEMENTARIO (100% x 6%)</b>	

## Estructura de página de navegación - resultados

<b>CABECERA (100% x 20%)</b>	
	<b>MENÚ PRINCIPAL 2 (80% x 6%)</b>
	<b>OPCIONES/ RESULTADOS (80% x *)</b>
<b>MENÚ PRINCIPAL 1 DE CONTEXTO (20% x *)</b>	
<b>MENÚ COMPLEMENTARIO (100% x 6%)</b>	



### 2.2.1. La cabecera

La cabecera identifica el portal y la organización a la que pertenece. Incluye la imagen institucional de la Administración General del Estado y el nombre de la organización titular de la web o la denominación del dominio. Responde a un diseño gráfico que contribuye a unificar el aspecto de todas las páginas del portal.

La cabecera de la página de inicio o lanzadera incluye los siguientes elementos:

- elementos gráficos identificativos de las banderas europea y española.
- logotipo de imagen institucional.
- menú de opción de versiones en lenguas
- acceso a buzón de contacto y mapa del web
- buscador (en aquellos portales que dispongan del mismo).

La cabecera de las páginas de navegación resultados se diferencian de la anterior exclusivamente en que:

- incluirán un elemento gráfico de connotación con el objeto del portal y la denominación del mismo.
- no incluirán el menú de opción de versiones en lenguas.

### 2.2.2. Elemento gráfico de connotación (páginas de inicio).

Las páginas de inicio contendrán una zona (cfr. Diagrama de estructura) reservada para la colocación de un elemento gráfico y la denominación del portal.

### 2.2.3. Campañas (páginas de inicio)

Zona reservada para la inserción de banners o gifs enlazados con páginas relativas a un tema de interés temporal (pueden ser páginas del propio portal o externas).

### 2.2.4. Noticias / Novedades (páginas de inicio)

Zona en la que se incluyen las noticias o novedades más relevantes, como por ejemplo:



- Titulares y entradillas de noticias, con vínculos a los documentos correspondientes.
- Listados de documentos relevantes.
- Información sobre novedades o cambios en los contenidos de una sección.

#### 2.2.5. Oferta de servicios y contenidos (páginas de inicio).

Zona que en las páginas de inicio debe cumplir una función de orientación al usuario, facilitándole información sobre los contenidos que más probablemente sean de su interés. En las páginas de entrada la zona principal de contenidos mostrará al usuario una lista con las opciones de navegación de primer nivel, permitiéndole conocer y elegir entre los distintos servicios y contenidos.

#### 2.2.6. Menú complementario

Menú situado al final tanto de las páginas de inicio como de las de navegación /resultados en la que aparecerán las siguientes opciones:

- Guía de navegación.
- Información sobre la accesibilidad del Portal.
- Aviso legal.
- Icono de cumplimiento de normativa WAI

#### 2.2.7. Zona de opciones de navegación / resultados (páginas de navegación/resultados).

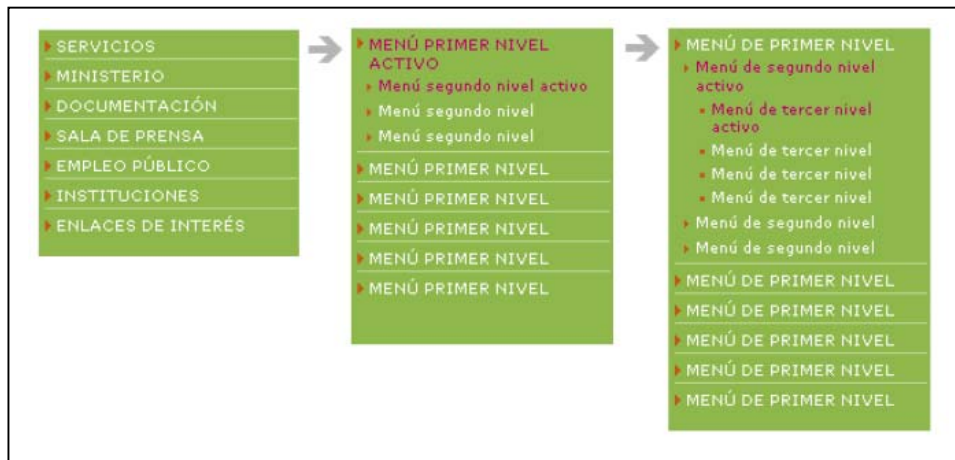
Zona reservada a la aparición de las sub-opciones de navegación subordinadas a la opción elegida por el usuario en su navegación o a la publicación del documento – resultado (fin de la navegación)

#### 2.2.8. Menú principal 1/de contexto (páginas de navegación/resultado).

Es el recurso de navegación principal del portal. Estará organizado por niveles, en forma de árbol, según la arquitectura normalizada. Al pulsar sobre una opción de primer nivel, mostrará un submenú con las opciones de segundo nivel correspondientes a la selección efectuada. Si existen opciones de tercer nivel,

se mostrarán al pulsar la opción de segundo nivel que las contenga, y así sucesivamente.

Cuando el usuario realice una selección de nivel superior que sirva de entrada un submenú, el navegador mostrará los contenidos correspondientes a la primera de las opciones del submenú, o bien una página de entrada con un resumen o lista de sugerencias del contenido incluido dentro del submenú, si la cantidad o complejidad del mismo lo justifican.



**En los casos en que la extensión de los niveles de navegación así lo aconseje – en aras de una mayor usabilidad – el menú**

**pasará a ser de contexto y limitado a las opciones del entorno de navegación elegido por el usuario. En estos casos, el menú principal pasará a ocupar la zona identificada como menú principal 2.**

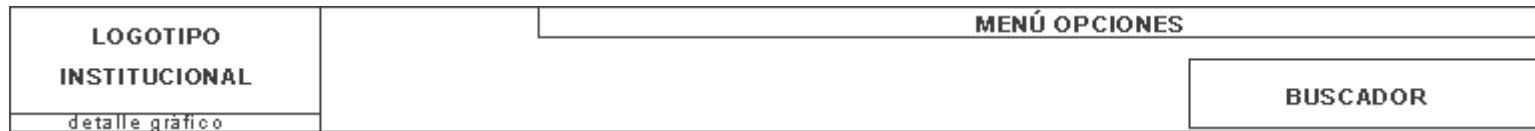
### 2.2.9. Otros menús.

En aquellos portales en los que resulte técnicamente posible, y así sea valorado desde el punto de vista de la usabilidad, se podrán incluir en la zona de opciones/resultados subzonas de noticias/novedades; “hot links” o enlaces de mayor interés, etc..

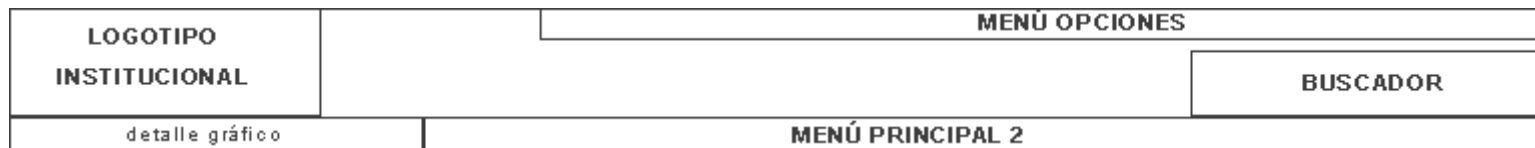


## Construcción de la cabecera de página de inicio.

### Versión 1.



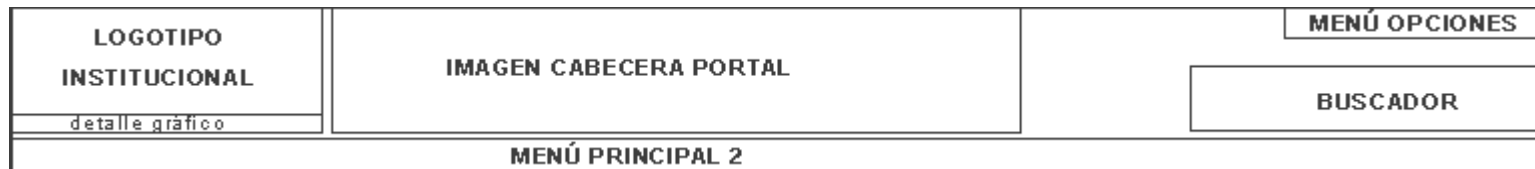
### Versión 2.





## Construcción de la cabecera de páginas de navegación/resultado

### Versión 1.



### Versión 2.







### 2.3. Criterios de accesibilidad

La accesibilidad en un sitio Web consiste en **garantizar el acceso a la información y a los servicios de sus páginas sin limitación ni restricción alguna por razón de discapacidad de cualquier carácter o condicionantes técnicos**, debiendo tener en cuenta que muchas personas que acceden a la información incluida en páginas web lo hacen desde diferentes dispositivos y contextos.

Con el fin de ayudar y facilitar el acceso a la información, las páginas web deben cumplir una serie de pautas y recomendaciones indicadas por el grupo de trabajo WAI (<http://www.w3.org/WAI/>), que forma parte del consorcio de W3C (<http://w3.org>). Tales pautas conforman un estándar de hecho en materia de accesibilidad a las páginas web.

WAI establece tres niveles de verificación o adecuación que son; nivel 1 (A), nivel 2 (AA) y el nivel 3 (AAA), cuyo orden de importancia comienza en el nivel 1. La obtención de estos

niveles es acumulativa, es decir, el portal no alcanzará el nivel 3 de cumplimiento si no se han satisfecho los dos niveles anteriores.

<b>Criterio de obligado cumplimiento:</b>	Acreditar el nivel de accesibilidad WAI 1 (A).
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005

<b>Criterio recomendado:</b>	Acreditar el nivel de accesibilidad WAI 2 (AA)..
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005





El sitio Web debe intentar cumplir con los dos primeros niveles de adecuación (AA), de esta forma, se puede asegurar que la mayor parte de los usuarios pueden acceder a la información publicada.

Para ayudar en la comprobación de las recomendaciones, se debe utilizar la herramienta TAW, Test de Accesibilidad Web, (<http://www.tawdis.net/>), participada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Cuya aplicación ayudará, de una forma automática, a encontrar posibles defectos en el código que pueden suponer un problema en el acceso a la información.

También se debe tener en cuenta que algunos de los puntos sólo se pueden verificar de una forma manual y que deberá ser el desarrollador o integrador Web el que debe interpretar, de una forma objetiva, si el portal se adecua a las recomendaciones dispuestas.

Una vez que las páginas web hayan satisfecho los dos niveles de adecuación se deberá indicar

al visitante, a través de la imagen correspondiente, su cumplimiento dentro de un apartado dedicado a Accesibilidad.



## 2.4. Criterios de usabilidad

La usabilidad se define como el conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en entornos gráficos de ordenador.

La usabilidad ayuda a que esta tarea se realice de una forma sencilla analizando el comportamiento humano, y los pasos necesarios para ejecutar la tarea de una forma eficaz (diseño de las páginas web orientado a la experiencia de usuario). Como principios a seguir para garantizar la usabilidad de las páginas web se destacan los siguientes:

- **Control por el usuario:** Ha de garantizarse la capacidad de elección de opciones por el usuario.
- **Prevalencia de rapidez y fiabilidad sobre diseño:** El usuario de páginas públicas espera resultados (información y servicios) de acceso eficaz y ágil; no pretende estéticas brillantes ni estructuras complejas.

- **Segmentación de la estructura de navegación:** El usuario no quiere que se le presente toda la oferta de contenidos en todas las páginas. Las páginas públicas son para el "áreas de trabajo" que deben responder a una adecuada estructura de la navegación convenientemente segmentada en función de diferentes criterios.
- **Lenguaje apropiado:** La lectura del formato gráfico es diferente a la del soporte papel, requiriendo mayores esfuerzos. La redacción y el lenguaje ha de ser apropiado al medio.

<b>Criterio obligatorio:</b>	Utilización del lenguaje HTML 4.0 para desarrollar el sitio Web.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005



<b>Criterio recomendado:</b>	Utilización del lenguaje XHTML 1.0 (último estándar publicado por el consorcio W3C) para desarrollar el sitio Web.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No afecta a páginas en Intranet ni páginas de promoción</i> )
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005

Los criterios señalados garantizarían, según los niveles dispuestos por el consorcio W3C, el cumplimiento de lo dispuesto para el nivel 2, dado que éste garantiza la separación total de contenidos y presentación. De este modo se podrán realizar páginas donde no tiene por qué ser incompatible el diseño con la usabilidad y la accesibilidad.

<b>Criterio obligatorio:</b>	Todas las páginas deben disponer de una Guía de Navegación en la página lanzadera. La Guía consiste en una presentación fácilmente comprensible del sistema de navegación por las páginas, y de los criterios de organización de los contenidos y servicios.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	de 31.12.2005

Además de los criterios señalados, se debe tener en cuenta los siguientes puntos para que el portal sea usable:

- El portal debe requerir el mínimo proceso de aprendizaje para usarlo
- Se debe proporcionar información de contexto y orientación. El usuario debe tener conocimiento de dónde se encuentra para lo cual es recomendable arbitrar instrumentos



de enrutamiento que permita identificar la navegación efectuada para llegar al documento que se está visualizando.

- Proporcionar mecanismos claros de navegación

Asegurar que los documentos sean claros y simples

<b>Criterio obligatorio:</b>	Todas las páginas deben disponer de un mapa del web que comprenda al menos hasta el tercer nivel de navegación.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005

<b>Criterio recomendado:</b>	Se procurará evitar al máximo el desplazamiento vertical (scroll) en las páginas de inicio Se procurará evitar el desplazamiento horizontal (scroll) en la totalidad de páginas. El diseño de páginas se optimizará para su correcta visualización en resolución de pantalla de 800 x 600 píxeles.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005



<b>Criterio recomendado:</b>	<p>En formularios se seguirán estas reglas generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe reducir al máximo el número de campos</li> <li>- Hay que evitar, en la medida de lo posible, la utilización de combos. Sólo se debe mantener aquéllos en los que la respuesta está predefinida tipo rangos, valoraciones subjetivas, marcas, etc... No se debe usar para países, provincias, etc...</li> <li>- Si se utilizan combos dinámicos, el usuario debe ser quien ordene la acción, no debe hacerse automáticamente.</li> <li>- Evitar la fragmentación de la información para que no tenga que rellenar varios campos. Ej: tipo de vía, dirección, número, código postal.</li> </ul>
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación(No obligatorio)

	<i>para páginas en Intranet y para páginas de promoción)</i>
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005

## 2.5. Sindicación de contenidos

Se aconseja el uso de elementos de información basados en XML. En principio, los elementos de información básicos a considerar son noticias y enlaces, representándose estos mediante estándares aceptados por la industria y /o recomendados por el W3C, tales como RSS - Really Simple Syndication (sindicación realmente simple)-, adecuado para la sindicación y agregación de noticias, enlaces o sumarios, xlink (<http://www.w3.org/TR/xlink/>) para la representación de enlaces entendidos en un concepto más amplio que el representado en HTML/XHTML, o xpointer, adecuado para indicar secciones de documentos XML. Esta aproximación permite unificar la representación de elementos de información relevantes para toda la administración pública, gestionándose



cada elemento de forma independiente por el organismo creador.

Para evitar la duplicidad de documentos en distintas zonas del portal, se recomienda la incorporación del uso de sistemas que permitan que la misma información se pueda asociar a distintas secciones del portal e incluso cambiarle la presentación o personalizarla sin tener que gestionar más que el documento original.

Además se propone la incorporación de un sistema que permita la asociación de varias categorías a un mismo documento. Una buena anotación y clasificación de los documentos contribuye a futuros cambios en la estructura del portal y facilita su búsqueda y tratamiento.

Sería muy positivo también que las anotaciones y los metadatos puedan ser realizados no sólo a nivel de documento sino también a nivel de elemento, como por ejemplo un título, un párrafo, una tabla, una imagen, etc. Esto permite una sindicación personalizada para

otras administraciones públicas según los perfiles de uso necesitados así como la creación de hilos de navegación basados en las relaciones de los metadatos.

<b>Criterio obligatorio:</b>	La utilización de metadatos identificativos en todos los documentos.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005

## 2.6. Multilingüismo

Los responsables de contenidos y responsables técnicos de los portales deben tener en cuenta que España es un país multilingüe y que los procesos de globalización nos exigen un esfuerzo para que el idioma no constituya una



barrera a la accesibilidad de los contenidos informativos de las webs públicas de la AGE.

### **Idiomas cooficiales**

Se entiende por idioma cooficial a los recogidos como tales, junto al castellano, en los distintos Estatutos de Autonomía y que tengan ese carácter en todo el territorio de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Como criterio general, todos los contenidos del portal serán accesibles en los idiomas oficiales de España:

- Español.
- Catalán.
- Valenciano.
- Euskera.
- Gallego.

El acceso a las versiones en idiomas podrá realizarse a través de un enlace asociado a la palabra "Bienvenido" en los diferentes idiomas (Bienvenido / Benvinguts / Benvindos / Ongi

etorre / Welcome). Este enlace estará situado en la cabecera de la página de inicio o lanzadera.

<b>Criterio obligatorio:</b>	Todos los menús de navegación deben estar versionados en las lenguas cooficiales, realizándose todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que las versiones se publiquen y actualicen simultáneamente.
------------------------------	---

<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
----------------	--

<b>Plazo límite de cumplimiento:</b>	31.12.2005
--------------------------------------	------------

Los responsables de contenidos y responsables técnicos de los portales deben tener en cuenta que España es un país multilingüe y que los procesos de globalización nos exigen un esfuerzo para que el idioma no constituya una





barrera a la accesibilidad de los contenidos informativos de las webs públicas de la AGE.

En este sentido se debe prever en las adquisiciones que se realicen, las utilidades y facilidades que incorporen los gestores de contenidos, bases de datos y aplicaciones a los procesos de internacionalización de los webs públicos, valorando cómo abordar proyectos de internacionalización desde ópticas racionalizadoras pero que permitan escalar y abordar versiones multilingües. No parece recomendable la opción de internacionalización basada en la duplicación de la web para cada una de las versiones sin una gestión centralizada.

Se recomienda que los sistemas sean de traducción asistida frente a sistemas de traducción automática y que incorporen memorias de traducción a efectos de reducir costes.

Como criterio general, para los idiomas cooficiales, las webs públicas deben ser versiones íntegras.

En estas versiones, las páginas o documentos intermedios recogerán explícitamente y en el idioma correspondiente, si "el documento final sólo está disponible en castellano o en otro idioma".

<b>Criterio recomendado:</b>	Traducción de al menos, el 30 por ciento de los documentos finales.
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de carácter general.; y de comunicación( <i>No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción</i> )
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005

Los documentos finales se deben clasificar, priorizando su traducción bajo la orientación del interés del ciudadano, el número de accesos y descargas del documento, así como por el principio de eficacia para lo que se tendrá en cuenta el período de vigencia del documento.



Como criterio general y atendiendo a este criterio se optará por traducir los documentos estáticos, de información más general en los se prevea escasa necesidad de modificación y/o actualización.

Por lo general no deberán traducirse textos legales codificados o articulados lo que no impide enlazar o adjuntar textos que hayan sido publicados oficialmente en los boletines correspondientes.

### Idiomas extranjeros

Para idiomas extranjeros resulta recomendable realizar versiones singulares que seleccionen contenidos y navegación de interés específico para extranjeros.

<b>Criterio recomendado:</b>	Preparación de versión en lengua inglesa (o en otra recomendable por el perfil de usuarios de las páginas)
<b>Ámbito:</b>	Páginas en Internet de información y servicios de

	carácter general.; y de comunicación(No obligatorio para páginas en Intranet y para páginas de promoción)
<b>Plazo recomendado:</b>	31.12.2005

Los responsables de contenidos valorarán, en función de los recursos disponibles, la traducción de documentos de interés para extranjeros.

Cuando se disponga de un número significativo de documentos traducidos a algún idioma extranjero y resulte conveniente, se procurará agrupar todos los documentos mediante un sistema de navegación ex profeso para los documentos traducidos que permita su rápida localización evitando la diseminación de los documentos traducidos. En su caso, cuando el número de documentos sea lo suficientemente significativo, se recomienda la construcción de webs específicas en el idioma.



## PARTE 3. IDENTIDAD VISUAL Y PÁGINAS TIPO ORIENTATIVAS.

### 3.1. Identidad visual

Las siguientes páginas presentan los principales elementos de diseño gráfico que configuran el aspecto visual del portal que esta disponible en un CD-Rom en la D.G. de Modernización de la Administración.

El responsable técnico del portal definirá la implantación concreta de estos elementos, y cómo se aplica al diseño de cada página.

#### 3.1.1. Uso del color

El portal seguirá unos criterios corporativos para el uso del color. Se proponen dos paletas, una básica y otra de colores complementarios.

Estas paletas se pueden encontrar en el CD-Rom junto con las plantillas. Los colores se identifican con el correspondiente código hexadecimal. Se proponen 10 colores básicos y

10 complementarios. Se incluyen además algunos ejemplos de posibles combinaciones.

Los colores básicos se usan como fondo de la columna del menú principal.

Los colores complementarios se usan para las tipografías (titulares), las columnas de accesos directos, los lutos y los iconos.

El responsable del diseño del portal elegirá dentro de la paleta un color básico y tres complementarios.

Se recomiendan las siguientes pautas para el uso del color:

- El color no debe transmitir información.
- Debe existir un alto contraste entre textos y fondos
- La percepción del color de una página Web dependerá del usuario, de la pantalla en la



que se visualice y de las condiciones del entorno.

- Las diferencias muy sutiles de color no son recomendables en Internet, puesto que no existirá control sobre cómo se perciben.



## 3.2. Modelo de página de inicio (versión 1)

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos Multimedia Ir

Dirección <http://www.ministerio.es> Ir

NOMBRE DEL MINISTERIO

Benvinguts Benvindos Ongi etorri Wellcome Bienvenue Willkommen | mapa del web contactar

buscar en ministerio  ir

ministerio.es

opción 1	opción 2	opción 3	opción 4	opción 5
- opción 1.1	- opción 2.1	- opción 3.1	- opción 4.1	- opción 5.1
- opción 1.2	- opción 2.2	- opción 3.2	- opción 4.2	- opción 5.2
- opción 1.3	- opción 2.3	- opción 3.3	- opción 4.3	- opción 5.3
- opción 1.4	- opción 2.4	- opción 3.4	- opción 4.4	- opción 5.4
- opción 1.5	- opción 2.5	- opción 3.5	- opción 4.5	- opción 5.5
- opción 1.6		- opción 3.6	- opción 4.6	
- opción 1.7		- opción 3.7		

tema del día

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam vulputate consequat tellus.

Aliquam ut dolor. Donec lobortis. Donec orci pede, viverra viverra, fringilla in, imperdiet et, augue.

· Donec lobortis.

habitasse platea

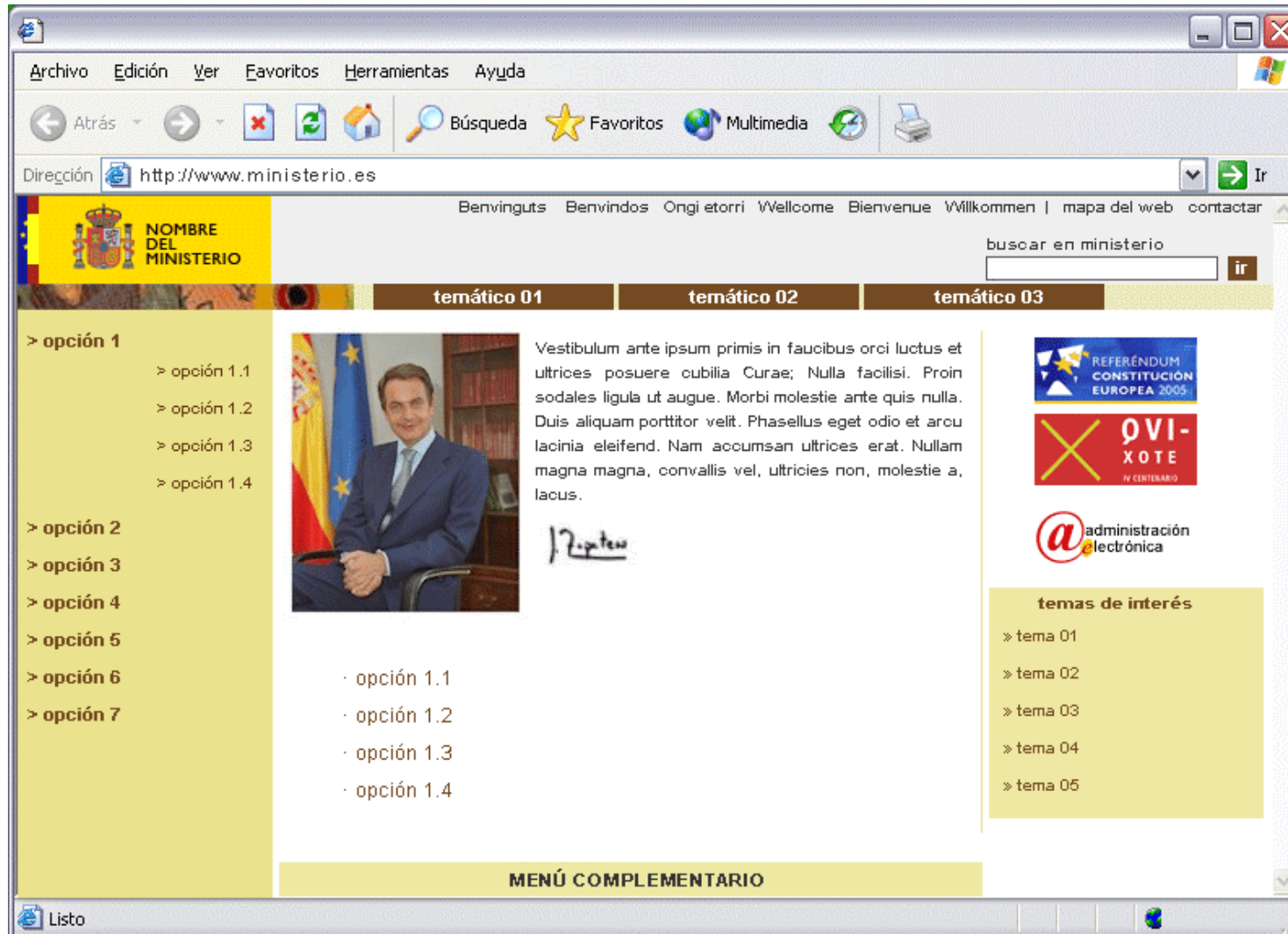
In hac habitasse platea dictumst. Etiam ipsum enim, elementum.

guía de navegación | aviso legal | accesibilidad

Listo



## (versión 2)





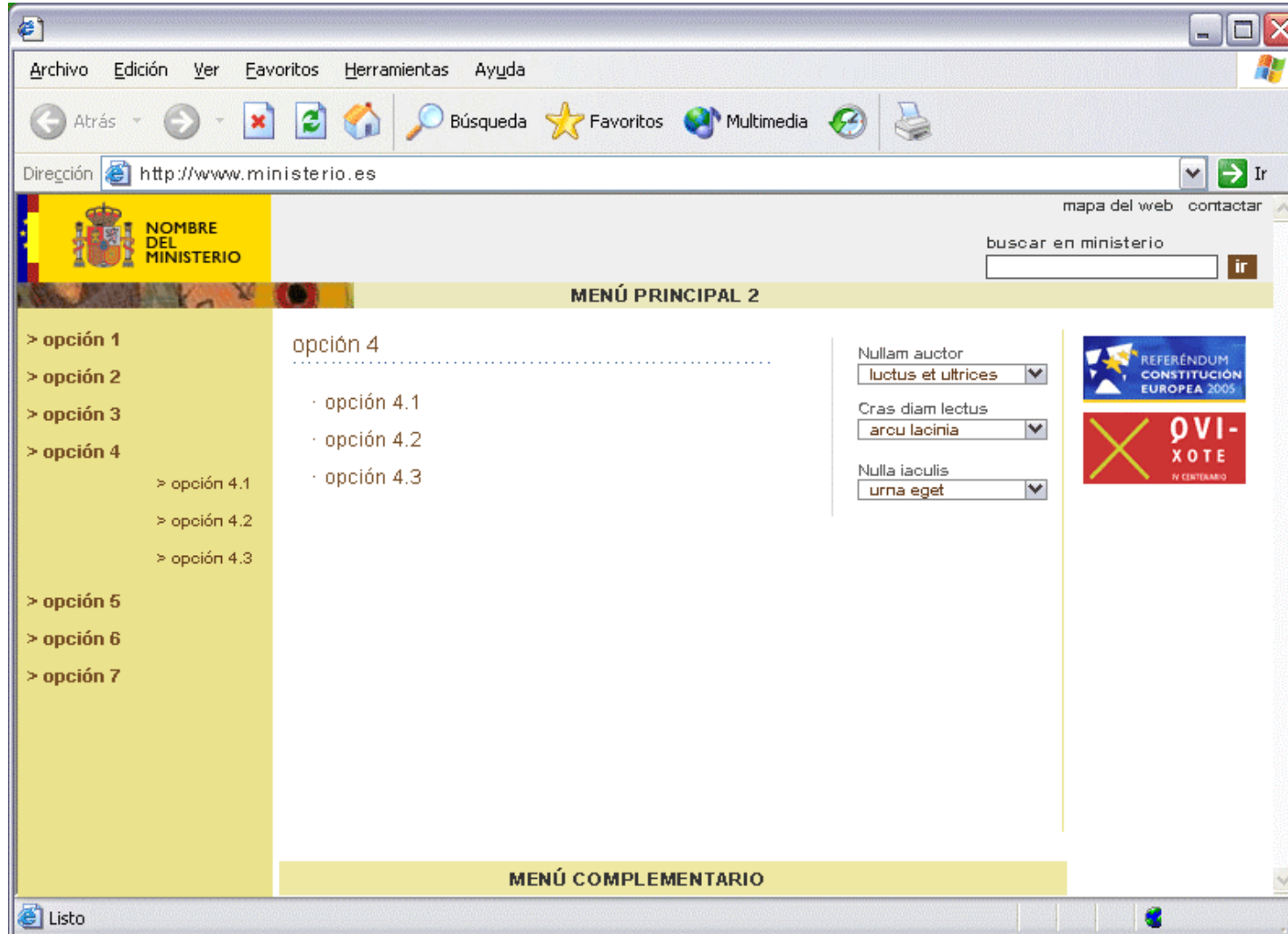


### 3.3. Modelo de página de navegación (versión 1)





## Versión 2







## 3.4. Modelo de página de resultados Versión 1





## Versión 2.

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Interface:** Includes a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Favoritos, Herramientas, Ayuda), a toolbar with navigation icons (Atrás, Avanzar, Búsqueda, Favoritos, Multimedia), and an address bar showing the URL `http://www.ministerio.es`.
- Website Header:** Features the Spanish coat of arms and the text "NOMBRE DEL MINISTERIO". On the right, there are links for "mapa del web" and "contactar", and a search box labeled "buscar en ministerio" with an "ir" button.
- Main Content Area:** Titled "MENÚ PRINCIPAL 2", it contains a vertical sidebar on the left with a list of options: "opción 1" through "opción 7". The main content area displays "opción 4.1" with a detailed paragraph of placeholder text: "Pellentesque id sem non tortor tincidunt tristique. Nullam nulla nunc, malesuada ac, mattis eget, accumsan a, orci. In consectetur felis vel magna. Sed odio lectus, rhoncus auctor, aliquam eget, faucibus cursus, leo. Cras in sapien. Pellentesque eu nisl vitae nunc pellentesque interdum. Aenean pede. Morbi ut tellus quis orci pharetra varius. In iaculis, ipsum non rhoncus lacinia, orci felis iaculis velit, at venenatis ante lorem at justo. In ultricies fermentum nulla. Praesent ultrices luctus magna. Aliquam erat volutpat. Pellentesque interdum nibh at nibh."
- Right Sidebar:** Contains three dropdown menus with placeholder text: "Nullam auctor" (selected: "luctus et ultrices"), "Cras diam lectus" (selected: "arcu lacinia"), and "Nulla iaculis" (selected: "urna eget"). Below these are two promotional banners: "REFERENDUM CONSTITUCIÓN EUROPEA 2005" and "OVI-XOTE IV CERTAMEN".
- Footer:** A yellow bar at the bottom contains the text "MENÚ COMPLEMENTARIO".



## PARTE 4. ORGANIZACIÓN, PROCESOS Y RESPONSABILIDADES

### 4.1. ROLES y FUNCIONES

Para que el portal pueda cumplir satisfactoriamente con sus objetivos debe establecerse y documentarse un procedimiento de gestión. Su misión es definir las responsabilidades y recursos asignados y asegurar que el portal responde a los requerimientos generales de comunicación de la organización a la que pertenece.

La definición de roles y perfiles se hará, por cada departamento u organismo, en función de los siguientes criterios:

- Misión u objetivo principal del portal
- Competencias afectadas y órganos titulares de las mismas.
- Compatibilidad e integración con la estructura de atención al ciudadano y el uso de otros canales alternativos.

Para cada organización u organismo, se definirán los siguientes roles, para los cuales se ha establecido una asignación orientativa:

#### 4.1.1. Responsable ejecutivo.

Coordinador general del portal. Este cargo puede estar asociado al responsable de la estrategia de comunicación o de servicios del organismo, en función de la misión u objetivo del Portal

Sus responsabilidades incluyen:

- Definir los objetivos de comunicación del portal.
- Consensuar las necesidades y requerimientos.
- Asegurar los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios para el mantenimiento y gestión adecuados del portal.



- Aprobar la versión inicial del portal, incluyendo el diseño y la funcionalidad.

#### **4.1.2. Responsable general de contenidos.**

Responsable de la gestión diaria y del buen funcionamiento del portal.

Coordinará la tarea de los responsables de contenidos y de los responsables técnicos. Reportará al responsable ejecutivo. Sus responsabilidades incluyen:

- Definir de manera general los parámetros para la publicación de información y servicios: qué contenidos debe tener el portal y cómo deben difundirse.
- Establecer mecanismos de control para el manejo de informaciones o situaciones potencialmente sensibles o conflictivas.
- Aprobar y evaluar periódicamente los requisitos de niveles de servicio, calidad, medidas, plazos y costes adecuados.

- Impulsar iniciativas para la prestación de nuevos servicios y la incorporación de nuevos contenidos.
- Resolver incidencias

#### **4.1.3. Responsables de contenidos.**

Serán responsables de los contenidos de cada uno de los departamentos del Ministerio. Coordinarán la publicación de contenidos en el Web.

Reportarán al responsable general de contenidos y tendrán a su cargo la supervisión de los suministradores de contenidos. Sus responsabilidades incluyen:

- Asegurarse del suministro de los contenidos necesarios, de acuerdo con los niveles de servicio acordados.
- Mantener las especificaciones editoriales y de estilo para los contenidos.
- Mantener informadas a las personas relevantes dentro de la organización sobre la evolución del portal, en términos de



comunicación, audiencia y feedback de usuario.

- Asegurar que la información del portal cumple los requerimientos de comunicación establecidos por la organización, y también los requerimientos legales, tales como las Leyes de Protección de Datos y de Propiedad Intelectual.
- Asegurar que se responde adecuadamente al feedback de los usuarios, por ejemplo quejas, sugerencias o consultas por correo electrónico.
- Asegurar el buen funcionamiento de los servicios.

#### **4.1.4. Responsable/s técnicos.**

Garantiza la explotación eficaz del portal. Reportará al responsable general de contenidos. Sus responsabilidades incluyen:

- Determinar, adquirir y contratar los recursos técnicos adecuados para la explotación del portal.

- Garantizar la eficacia, fiabilidad y seguridad de la conexión. Verificar que el servicio ISP/hosting cumple con los estándares acordados de nivel de servicio.
- Asegurarse de que el portal funciona adecuadamente en los distintos tipos de ordenadores, navegadores y tipos de conexión.

#### **4.1.5. Suministradores de contenido.**

Son las personas de la organización que, por iniciativa propia o bajo pedido, suministran los contenidos que se publicarán en el portal. El responsable de contenidos debe establecer claramente:

- Qué permisos se les concede para aportar o actualizar contenidos.
- Qué requerimientos deben cumplir en cuanto a plazos, estilo, formatos, etc.
- Qué procedimientos deben seguir para corregir, aprobar y publicar contenidos.



El responsable ejecutivo determinará la necesidad de definir roles adicionales o complementarios a los definidos anteriormente. Será el responsable de evaluar al personal según las competencias asignadas.



## PARTE 5. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

### 5.1. Principios a seguir

La experiencia señala que la clave para que un Portal en Internet sea útil es que satisfaga al usuario, para ello ha de organizarse la información con los criterios adecuados. Definimos la organización, identificamos quién es el usuario y sus necesidades, y definimos la oferta adecuada de productos y servicios.

A tal fin, deben seguirse los siguientes principios:

- **Identificación de los objetivos del Portal**, interrelacionando las ofertas de la organización con las demandas de sus usuarios.
- **Determinación y selección de los contenidos esenciales** para cumplir los objetivos de la organización.

- **Estructura y organización de la presentación de los contenidos** en la web.
- **Definición, en la estructura del Portal, de varias zonas de trabajo.**
- **Concreción, mediante el mapa web, de la estructura del sitio.**
- **Planificación del mantenimiento y la actualización** de los contenidos.

### 5.2. Documento.

Desde el punto de vista de la estructura de la información, un documento es una unidad básica de contenido. Por ejemplo:

- Una norma.
- La descripción de un servicio.
- Los requisitos o instrucciones para realizar una gestión.
- Un organigrama.
- Una noticia.



El portal incluirá documentos de muy distintos tipos. Para poder manejarlos con eficacia, deberemos establecer unos criterios mínimos de organización que nos permitan establecer para ellos una estructura lógica común.

### **5.3. Identificación y clasificación de los documentos.**

Para todos los documentos destinados a la publicación en el portal, se definirá y documentará la siguiente información:

- Título del documento.
- Tipo de documento.
- Descripción.
- Suministrador del contenido.
- Fecha de aprobación.
- Fecha de revisión (*hasta cuándo debe estar publicado*).
- Público al que está dirigido. (En el supuesto que la página web esté segmentada por usuarios)

El responsable del portal decidirá también si es necesario incluir algunos de los siguientes datos adicionales:

- Responsable de la aprobación.
- Responsable de la publicación.
- Idioma original e información sobre las traducciones.
- Información técnica (*formatos, etc.*)
- Códigos de clasificación, palabras clave, etc.

Estos datos que proporcionan “información sobre la información” se denominan metadatos. Facilitarán al usuario el acceso directo a los contenidos de su interés. Además, permitirán mantener la Web ordenada y actualizada.

### **5.4. Definición de categorías de información.**

Los contenidos del portal se ordenarán en una serie de grupos o categorías básicas de información.





El Responsable General de Contenidos definirá en detalle estas categorías para toda la información del portal, bajo la supervisión del Responsable ejecutivo.

Deberá agrupar los contenidos siguiendo un **criterio de orientación al usuario** y procurando utilizar **criterios funcionales** que ordenen de manera coherente todos los contenidos del portal.

Estas categorías serán la base de los menús de la Web. Para garantizar la facilidad de uso, es conveniente que su número no sea superior a 7-8 categorías.

Dentro de la arquitectura conviene distinguir entre arquitectura lineal y arquitectura jerárquica.

La arquitectura lineal es una forma de estructurar la información con una navegación sencilla y unitaria. Es el clásico sistema de navegación de los medios de comunicación.

La arquitectura jerárquica es aquélla que permite ir avanzando en la navegación a medida que se van seleccionando servicios específicos. En este supuesto, la navegación es más compleja y dependerá siempre del contenido específico de la web. Ésta es la típica de los ministerios.

La complejidad se debe a la posible combinación de categorías de información por segmentación de los usuarios y por temas, según las especificidades de cada portal.

Con esta arquitectura se permitirá a los ministerios la creación de zonas de trabajo con información de contexto.

En las páginas de los ministerios se habilitará una zona de comunicación en donde se incluirá información proporcionada por el responsable de comunicación del departamento.



## PARTE 6. SEGUIMIENTO, ASISTENCIA Y REVISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE LA GUÍA

### 6.1. Seguimiento de la Guía.

1. Para garantizar un adecuado seguimiento del cumplimiento de los criterios, plazos y recomendaciones contenidos en esta Guía, el Ministerio de Administraciones Públicas recabará la información precisa a través de cuestionarios remitidos a los departamentos y organismos responsables de las diferentes páginas web.
2. La Dirección general de Modernización Administrativa del ministerio de Administraciones Públicas establecerá, con sus propios recursos, un sistema de seguimiento y supervisión de las páginas web incluidas en el ámbito de aplicación de esta Guía, emitiéndose un informe al respecto por el citado Centro Directivo.

3. El ministerio de Administraciones Públicas elaborará, con carácter semestral, un informe general del estado de seguimiento.

### 6.2. Asistencia.

1. El Ministerio de Administraciones Públicas, a través de la D.G. de Modernización Administrativa facilitará los elementos básicos que contribuyan al cumplimiento de los criterios establecidos en esta Guía.
2. En cumplimiento de lo señalado en el número anterior, y para aquellos proyectos que no dispongan de los medios necesarios para la adaptación del diseño y el cumplimiento de esta guía, el Ministerio de Administraciones Públicas pone a disposición de quien lo solicite un SISTEMA



AUTOMÁTICO DE CREACIÓN DE PORTALES EN BASE A DISEÑOS PREDEFINIDOS Y REGLAS DE LA GUÍA que permite poner en producción un proyecto web.

#### SISTEMA AUTOMÁTICO DE CREACIÓN DE PORTALES EN BASE A DISEÑOS PREDEFINIDOS Y REGLAS DE LA GUÍA

Esta herramienta sirve también para que el portal pueda ser completado con contenidos desde un sencillo editor wysiwyg (“lo que ves es lo que obtienes”) y realizar su posterior gestión de forma rápida y eficaz

Este sistema trabajará de forma centralizada en un servidor del MAP de manera que no resultará necesario invertir en más plataforma que la ya existente. Para trabajar con el creador de portales el usuario sólo necesita un navegador y conexión a Internet, desde el navegador se puede acceder a todo el potencial, opciones del creador y gestión de los portales. Mediante un asistente el usuario puede elegir entre los diseños disponibles y

crear un portal personalizado con las secciones que se desee simplemente respondiendo a una serie de preguntas. Una vez que un portal se ha creado se procede a incluir los contenidos, que puede realizarse mediante el editor gráfico incorporado, o importando desde distintos formatos. Después sólo queda que el usuario configure las fechas en las que desea que sus páginas sean publicadas y el sistema se encargará de mandar las páginas al servidor remoto del usuario realizando la tarea inversa cuando el contenido tenga que caducar.

Todos los contenidos generados por esta herramienta quedan almacenados en formato XML, lo que permite que quede totalmente separada la presentación del contenido, y asegura la reutilización futura de los contenidos de manera independiente a la tecnología que los deba soportar. Otra ventaja es que gracias al soporte de XML y a la metainformación que el sistema permite usar para cada documento la sindicación de contenidos entre organismos es posible con poco esfuerzo.



### **6.3. Revisión de la Guía.**

La presente Guía será objeto de revisión periódica. Las modificaciones de criterios existentes o la incorporación de nuevos criterios serán objeto de aprobación por los mismos instrumentos jurídicos que la actual Guía.



## PARTE 7. DOCUMENTACIÓN Y ENLACES DE REFERENCIA

### Tipografía

- Información sobre fuentes <http://www.w3.org/TR/1998/WD-css2-19980128/fonts.html>

### Accesibilidad:

- Información general. <http://www.w3.org/WAI/>
- Test de accesibilidad Web. <http://www.tawdis.net/>

### Usabilidad

- HTML 4.0 <http://www.w3.org/MarkUp/>
- XHTML 1.0 <http://www.w3.org/MarkUp/>
- Validación de código <http://validator.w3.org/>
- CSS 2.1 <http://www.w3.org/TR/CSS21>
- Validación hojas de estilos <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

### Sindicación de contenidos

- xlink <http://www.w3.org/TR/xlink/>