

Política de sistema de navegación estándar
Vicent Palasí, Ph.D.
Dirección de Innovación Tecnológica e Informática (ITIGES).
Presidencia de la República de El Salvador.

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Ventajas de un sistema de navegación estándar.....	3
3. Estructura de navegación estándar.....	5
3.1. Principios de la estructura de navegación.	6
3.2. La estructura modelo.....	10
3.2.1. Introducción	10
3.2.2. Descripción de la estructura modelo.....	11
3.2.3. Procedimiento de decisión.....	25
3.2.3. Preguntas frecuentes.....	33
3.3. Adaptación de la estructura modelo a cada institución.....	37
3.3.1. Eliminar páginas.....	38
3.3.2. Añadir páginas.....	40
3.3.3. Resumen.....	43
4. Mecanismos de navegación.....	44
4.1. Páginas que no son la portada	45
4.2. Páginas de portada.....	48
5. Conclusión.....	51
Anexo A. Conceptos básicos.....	52
Anexo B. Estructura de navegación actuales de las instituciones.....	57

1. Introducción

El presente documento contiene la descripción del sistema de navegación Web estándar que deben implementar las diferentes instituciones del gobierno de El Salvador y las indicaciones para adaptar sus sitios Web a dicho sistema de navegación.

Un sistema de navegación es la forma con la que se navega en el sitio Web y, como se explica en el anexo A, consta de dos partes:

- Estructura de navegación.
- Mecanismos de navegación.

Este documento incluye la descripción de ambas partes. Más concretamente, a parte de la presente introducción, el documento contiene los siguientes apartados:

2. Ventajas de un sistema de navegación estándar. En él se explica por qué es conveniente que las diferentes instituciones compartan un mismo sistema de navegación.
3. Estructura de navegación estándar. En él se describe la estructura de navegación que forma parte de este sistema de navegación estándar. Este apartado consta de los siguientes subapartados:
 - 3.1. Principios. En él se describe los principios que debe cumplir la estructura de navegación de cada institución del gobierno.
 - 3.2. La estructura modelo. En él se describe el modelo que se usa de punto de partida para definir la estructura de cada institución.
 - 3.3. Adaptación a la institución. Describe los criterios que deben seguirse para adaptar dicho modelo a cada institución.
4. Mecanismos estándar de navegación. En él se describen los mecanismos de navegación que forman parte del sistema de navegación estándar, así como la distribución espacial de la página.
 - 4.1. Páginas que no son la portada. Se describe la estructura de navegación y los mecanismos de navegación para todas las páginas del sitio Web excepto para la portada.
 - 4.2. Páginas de portada. Se describen ambos elementos para las páginas de portada.

El documento incluye también los siguientes anexos:

- Anexo A. Conceptos básicos. En él se explican los conceptos que se usan en el resto del documento y se define la terminología apropiada. Durante la lectura de este documento, debería consultarse este anexo cada vez que un término no esté claro.
- Anexo B. Estructuras de navegación actuales de las instituciones. En él se incluyen los grafos actuales de navegación de las diferentes instituciones de gobierno, que deberán ser reemplazadas por estructuras que cumplen lo que establece el presente documento.

2. Ventajas de un sistema de navegación estándar

En la actualidad, cada una de las instituciones que forman parte del Gobierno de El Salvador tiene un sistema de navegación diferente. Este hecho es consecuencia de que históricamente no ha habido una coordinación de las diferentes instituciones en esta área, situación que se intenta cambiar a partir de ahora.

Implementar el mismo sistema de navegación para todas las instituciones gubernamentales presenta numerosas ventajas. La más importante de ella es el aumento de la facilidad de uso del sitio Web.

En efecto, en la actualidad, el ciudadano debe familiarizarse con un sistema de navegación diferente para cada sitio Web que visita. Ello es difícil incluso para los profesionales informáticos, pues la cantidad de páginas de un sitio Web gubernamental es muy elevada y los diversos sistemas de navegación varían mucho de una institución a otra. La dificultad se incrementa para el ciudadano medio, que no suele ser un experto en el área informática, especialmente en un país con un nivel de alfabetización informática bajo como El Salvador.

Como consecuencia, se dificulta que el usuario encuentre la información que busca, reduciéndose la usabilidad y utilidad de los sitios y haciendo más complicada la comunicación entre el ciudadano y la institución.

Por el contrario, un sistema de navegación estándar permite al ciudadano familiarizado con el sitio Web de una institución gubernamental ubicarse fácilmente en el sitio Web de cualquier otra institución. Es decir, el ciudadano debe conocer solo un sistema, en vez de estar forzado a aprender decenas de los mismos.

Es más: este sistema de navegación estándar puede ser difundido fácilmente entre la población, por medio de campañas publicitarias, demostraciones públicas y enseñanza en escuelas y universidades (pudiendo ser incluido, incluso, en los planes de estudio). En la actualidad, esta labor de difusión resultaría imposible de aplicar, pues el costo de educar a la población en decenas de sistemas de navegación diferentes sobrepasa con mucho los recursos disponibles.

A parte de aumentar la usabilidad del sitio Web, el hecho de tener un único sistema de navegación presenta muchas otras ventajas, las más importantes de las cuales se enumeran a continuación:

- Se favorece la cooperación, integración, transferencia de personal y de tecnología entre instituciones. Tener una navegación estándar para todas facilita que las instituciones puedan trabajar juntas, hablar el mismo lenguaje y compartir tecnologías de forma más sencilla.
- Favorece la capacitación del personal y de los usuarios del sitio Web, ya que existe un marco de referencia estándar que no cambia significativamente con el tiempo y que es común a las diferentes instituciones, por lo que se pueden elaborar materiales de capacitación permanentes y comunes a todo el Gobierno.

- Permite que los sistemas de navegación no degeneren con el tiempo. En efecto, es común en las instituciones gubernamentales que la adición de nuevas páginas conlleve a la creación de nuevas categorías de navegación, las cuales no suelen integrarse en la clasificación lógica que presentaban las categorías cuando se diseñó el sitio por primera vez¹. Así los sistemas dejan de ser ordenados y lógicos con el tiempo y su usabilidad disminuye. Un sistema de navegación estándar impone ciertas restricciones lógicas a la creación de nuevas categorías y previene, por lo tanto, esta disminución de usabilidad.
- Ayuda a la creación de un portal para el gobierno de El Salvador (similar a usa.gov). En efecto, si las páginas se encuentran clasificadas en categorías estándares para todos los sitios de gobierno es más sencillo construir un portal general para el Gobierno de El Salvador, pues la información ya se encuentra clasificada.
- Permite implementar herramientas y metodologías que se basen en ese sistema de navegación estándar y que pueden ser compartidas por todas las instituciones de gobierno, reduciendo los costos de implementación, mantenimiento y capacitación.

¹ Esto puede deberse a la urgencia con la que se realizan estos cambios o al hecho de que la persona que creó el sistema de navegación ya no trabaja en la institución y no transmitió el conocimiento sobre el mismo a los informáticos que se encuentran trabajando en la actualidad.

3. Estructura de navegación estándar.

En este apartado, se describe el estándar que deben cumplir las estructuras de navegación de las diferentes instituciones que forman parte del gobierno de El Salvador.

Obviamente, las instituciones no pueden compartir una única estructura de navegación, pues la información de cada una de ellas es muy diferente. Es por ello que se habla de una estructura de navegación estándar y no de una estructura de navegación única. En efecto, un estándar puede definirse como una norma o requisito establecido. En nuestro caso, diremos que una institución cumple la estructura de navegación estándar si cumple los siguientes requisitos:

- Su definición comienza con la estructura modelo que se describe en este apartado.
- A partir de esta estructura modelo, se adapta a las necesidades de la institución siguiendo una serie de criterios que deben cumplirse y que también se incluyen en este apartado.

En la práctica, el cumplimiento de estos requisitos se traduce en el hecho de que las instituciones comparten los primeros niveles de la estructura de navegación y son diferentes en los niveles más profundos de la estructura. Como regla general, cuanto más alto sea un nivel, más parecido será al de resto de Ministerios.

Este apartado se divide en tres subapartados:

- En el primero, se enumeran los principios que guían la definición de la estructura de navegación.
- En el segundo, se describe la estructura modelo de la que se ha hablado anteriormente.
- En el tercero, se explican los criterios que hay que seguir para adaptar la estructura modelo a cada uno de las instituciones.

3.1. Principios de la estructura de navegación.

En este apartado se explican los diferentes principios que debe cumplir la estructura de navegación estándar. Describir dichos principios tiene una finalidad doble:

- Por una parte, son útiles para justificar la propuesta de estructura modelo, que se ha basado en los mismos.
- Por otra parte, son criterios que hay que cumplir para adaptar la estructura modelo a cada institución, como se indica en el apartado 3.3.

A continuación se enumera cada uno de estos principios.

Principio 1. Cada página Web debe tener una y solo una ubicación primaria.

Aunque la naturaleza de la Web permite que una página tenga varias ubicaciones diferentes (pues puede ser enlazada desde partes diferentes de la estructura de navegación), en las instituciones gubernamentales siempre debe haber una y solo una ubicación primaria, que sea coherente con los diferentes elementos de la página (rastros de navegación, diseño, contenido).

Para más detalle sobre qué es una ubicación y qué ubicaciones son primarias y cuáles secundarias, consultar las definiciones correspondientes en el glosario que se incluye en el anexo A.

Principio 2. La estructura canónica de navegación del Web debe ser fundamentalmente jerárquica.

Como se explica en el glosario incluido en el anexo A, se considera la estructura canónica de navegación aquella que se define solamente con los enlaces que aparecen las barras de navegación estructurales.

Esta estructura primaria debe tener fundamentalmente la estructura de un árbol, es decir, la mayoría de páginas deben tener un único padre en esta estructura (es decir, un único enlace que apunta a ellas desde una barra de navegación estructural).

Sin embargo, pueden darse excepciones en que una página deba ser clasificada en varias secciones diferentes y, por lo tanto, varios enlaces en barras de navegación estructurales apunten a ella. Estos casos deben ser excepciones y no la regla.

Para cada uno de estos casos excepcionales deberá definirse que ubicación será primaria y qué ubicación será secundaria. Estas excepciones deberán documentarse adecuadamente, como sucede con la estructura modelo que se describe en el apartado 3.2.

Principio 3. Las páginas del sitio Web se clasifican en la estructura canónica de navegación según su contenido.

De todos los principios que se explican en este apartado, éste es, con mucho, el más importante. Significa que las páginas con un contenido similar deben estar ubicadas conjuntamente en la estructura de navegación y que ésta similitud de contenidos será el único criterio por el que se agruparán las páginas en secciones y subsecciones.

Dicho de otra manera, para ubicar una información en la estructura de navegación, el diseñador debe hacerse la siguiente pregunta: “¿De qué tratan esta información?”. La información será ubicada con otras que traten de asuntos similares.

En especial, se descartan otros criterios con los que se pueden clasificar las páginas. En concreto:

- Las páginas no se clasifican según su formato. Hay una tendencia en el diseño Web a agrupar páginas del mismo formato: todos los documentos en Adobe Acrobat en una sección, todas las presentaciones en Powerpoint en otra, todas las redes sociales en una sección y todos los foros en otra, etc.
En nuestro caso, esto debe evitarse completamente. Tomando como ejemplo el Ministerio de Salud, un documento, un video y un Powerpoint sobre la gripe H1N1 deberán ir juntos, pues comparten un contenido similar. Un Powerpoint sobre las oficinas del Ministerio irá en otra sección separada (y lejana en la estructura de navegación) del Powerpoint sobre la gripe H1N1, pues tiene un contenido muy diferente, aunque su formato sea el mismo.
- Las páginas no se agrupan según su importancia. Páginas muy importantes van al lado de páginas poco importantes si su contenido es similar. Más adelante, en el apartado 4, se verán técnicas para destacar las páginas importantes. Estas técnicas no incluyen, sin embargo, la estructura de navegación.

Principio 4. La agrupación por contenido se hará desde el punto de vista del ciudadano.

Aunque el principio 3 define que dos páginas serán ubicadas conjuntamente si su contenido es similar, la similitud de contenidos es una propiedad subjetiva, que depende del individuo que la considera.

En concreto, el ciudadano y el funcionario tienen criterios diferentes para decidir qué contenidos son similares. El ciudadano concibe la información según la utilidad de la misma para su persona, mientras que el funcionario la concibe según la forma que se trabaja.

Como consecuencia, para el funcionario de la institución, hay contenidos que pueden parecer similares que no parecen así para el ciudadano y lo mismo a la inversa.

Así, por ejemplo, dos servicios pueden parecer similares al ciudadano pero el funcionario puede verlos de forma diferente, pues se resuelven con procedimientos diferentes o por diferentes departamentos de la institución.

Dado que el sitio Web es una herramienta de comunicación de la institución con la población (y no una herramienta de trabajo interna para la institución, como podría ser una intranet), se debe primar el criterio del ciudadano. Por lo tanto, se clasifican páginas con contenidos que sean similares desde el punto de vista del ciudadano.

Especial mención amerita la tendencia a agrupar las páginas según la estructura organizativa de la organización, de forma que cada departamento tenga su propia parte del sitio Web. Esta tendencia obliga al ciudadano a conocer qué servicio ofrece cada departamento de la institución para poder usar el sitio Web, por lo que reduce drásticamente la usabilidad del mismo. Este fenómeno se conoce como fragmentación estructural según el organigrama y debe evitarse completamente.

Principio 5. Todos los elementos no Web de la institución se integran en la estructura de navegación del sitio Web.

En la actualidad, la presencia en Internet de una institución ha dejado de limitarse al sitio Web tradicional sino que incluye otros formatos y servicios que no son Web (FTP, email, documentos, audio, video, animaciones, mapas, sindicación de contenido) y otros que, aun siendo Web, son ofrecidos por terceras partes, por lo que no pueden integrarse completamente a dicho sitio Web tradicional (los cuales se agrupan bajo el término de los Web 2.0, como redes sociales, foros, blogs, wikis).

Dada la variedad de estos formatos y servicios, se necesita un punto central para que el ciudadano los conozca y acceda a ellos. Este punto central debe ser el sitio Web tradicional. Es decir, todos los elementos no Web deben ser incluidos o enlazados desde el sitio Web tradicional.

Dada la variedad de elementos y la variedad de formas que hay de incluirlos en un Web, no hay espacio para explicar completamente este principio. Por ello, la política para incluir estos elementos no Web se incluye en un documento aparte, llamado "Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional", al que se refiere al lector para más detalle.

Principio 6. Las páginas sobre el funcionamiento interno de la institución deben estar claramente separadas en la estructura de navegación del resto de páginas.

Las páginas de un sitio Web gubernamental pueden dividirse entre aquellas que tratan del funcionamiento interno de la institución (por ejemplo, organigrama y autoridades) y aquellas que tratan de las informaciones y servicios útiles que la institución puede ofrecer al ciudadano.

El objetivo principal de la Web es servir como herramienta de comunicación con el ciudadano y, por lo tanto, presentar el segundo tipo de páginas, aunque también debe incluirse el primer tipo, por cuestiones de transparencia.

Con el fin de que el ciudadano encuentre con facilidad lo que busca, se deben separar los dos tipos de páginas. Concretamente, las secciones que no interesan especialmente al ciudadano (es decir, los que se dedican al funcionamiento interno de la institución) deben ser diferentes de aquellas que contienen informaciones especialmente útiles al ciudadano (es decir, aquellas que tratan de informaciones y servicios que se ofrecen al exterior de la institución).

Principio 7. Todas las informaciones que tienen una vigencia no permanente deben agruparse juntas.

En un sitio Web, las informaciones se pueden dividir en dos clases: aquellas para las que hay un interés prolongado en el tiempo (leyes, normativas, informaciones permanentes para el público, etc) y aquellas para los que el interés es efímero (noticias, eventos, avisos, etc).

Todas las informaciones de este último tipo deberían agruparse juntas con el fin de facilitar la actualización del sitio Web. De esta forma, resulta mucho más fácil identificar las informaciones desactualizadas que deben ser eliminadas del sitio Web, pues están agrupadas en una única sección del sitio Web y no dispersas en toda la estructura.

Principio 8. La estructura canónica de navegación se basa en la estructura modelo y la extiende por los procedimientos aceptados.

A pesar de ser el último de los principios, éste es uno de los más importantes. La estructura canónica de navegación no puede ser cualquiera que elija la institución y que se rija por los principios del 1 al 7.

Más concretamente, la estructura canónica:

- Debe partir de una especie de borrador de estructura común a todas las instituciones, que llamamos “estructura modelo” para adaptarla a las especificidades de la institución de la que se trata.
- La adaptación no puede ser cualquiera, sino que debe seguir unos criterios establecidos.

La estructura modelo se explica en el apartado 3.2 de este documento y los criterios para adaptarla a cada institución se explica en el apartado 3.3.

3.2. La estructura modelo.

3.2.1. Introducción

Llamamos estructura modelo a una estructura de navegación única que se propone como punto de partida para crear la estructura de navegación estándar de cada ministerio. La estructura modelo presenta las siguientes propiedades:

- Es independiente de las especificidades de cada institución de gobierno.
- Cumple todos los principios que se expusieron en el apartado 3.1.
- Puede ampliarse para incluir todo tipo de información de una institución gubernamental. De hecho, en el apartado 3.3 se explicará el proceso por el cual la estructura modelo puede extenderse para adaptarla a cada institución.

En lo que respecta a la estructura de navegación de los sitios Web, la estructura modelo juega el rol de un marco general de referencia que después cada institución deberá adaptar a sus necesidades, siguiendo los criterios descritos en el apartado 3.3.

En los tres subapartados siguientes, se explica la estructura modelo. Más concretamente:

- En el apartado 3.2.2, se hace una descripción detallada de la estructura modelo.
- En el apartado 3.2.3, se incluye un procedimiento de decisión que permite determinar, por cada información nueva que se añade al sitio Web, en qué parte de la estructura de navegación debe ubicarse.
- En el apartado 3.2.4, llamado “Preguntas frecuentes”, se despejan algunas dudas que pueden surgir sobre la ubicación de una información en la estructura de navegación.

3.2.2. Descripción de la estructura modelo

La estructura modelo se describe en la figura 1. Como se ve, consta de cuatro niveles, aunque los niveles tercero y cuarto sólo aparecen en ciertas partes de la estructura.

Antes de describir dicha estructura, se debe definir alguna terminología que se utiliza en la descripción. Concretamente, es necesario explicar qué es lo que se entiende por “clasificado”, expresión que se usa frecuentemente en el presente apartado.

Cuando hay un número alto de informaciones diferentes pero relacionadas en una parte de la estructura de navegación, surge la necesidad de clasificarlos, para poder acceder a ellos de forma ordenada o lógica. Esta clasificación puede ser llevada a cabo con dos formatos diferentes:

- Si las informaciones son breves, pueden listarse en una misma página Web y clasificarlas por apartados o títulos dentro de la misma página Web.
- Si las informaciones son más extensas, cada una de las informaciones puede colocarse en una subpágina de la página principal (es decir, una página que está debajo en la estructura de navegación).

La decisión de qué formato se usará dependerá de la extensión de la información y será decidida por la institución, por lo que no se define aquí. Es por ello que, cuando el lector vea la palabra “clasificado” debe considerar que puede referirse a cualquiera de los dos formatos que se acaban de describir.

Hecha esta aclaración, pasamos a explicar en detalle la estructura modelo, cuyo grafo resumido se muestra en la figura 1.

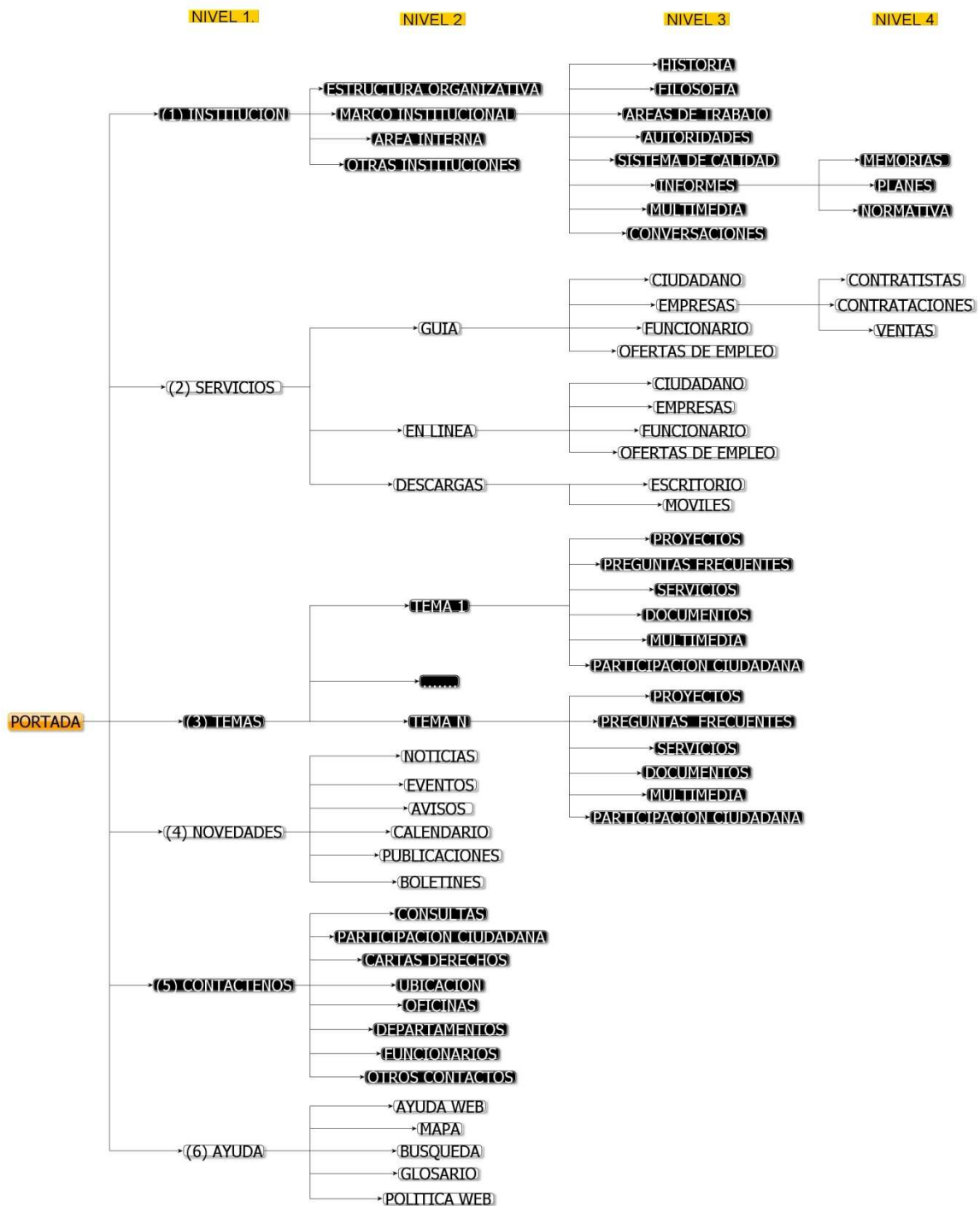


Figura 1. Grafo de la estructura de navegación modelo.

La estructura modelo clasifica todas las informaciones del sitio Web en seis grandes secciones: “Institución”, “Servicios”, “Temas”, “Novedades”, “Contáctenos” y “Ayuda”. Cada una de estas seis secciones responde a una pregunta básica, concretamente:

- “Institución”. ¿Quiénes somos?
- “Servicios”. ¿Qué ofrecemos?
- “Temas”. ¿Qué le interesa?
- “Novedades”. ¿Qué hay de nuevo?
- “Contáctenos”. ¿Cómo contactarnos?
- “Ayuda”. ¿Cómo usar esta Web?

De una forma más formal, las seis secciones básicas pueden definirse de la siguiente manera:

- “Institución” contiene las informaciones que se refieren al funcionamiento interno de la institución. Se examina con más detalle en el subapartado 3.2.2.1.
- “Temas” contiene las informaciones que la institución quiere difundir al público sobre el área de trabajo de la institución. Se examina con más detalle en el subapartado 3.2.2.2.
- “Novedades” incluye las informaciones que tienen una validez temporal, como noticias, avisos o publicaciones periódicas. Se examina con más detalle en el subapartado 3.2.2.3.
- “Contáctenos” contiene las formas de contactar la institución y los derechos que el ciudadano tiene cuando la contacta. Se examina con más detalle en el subapartado 3.2.2.4.
- “Ayuda” incluye toda la información que sirve para que el usuario pueda utilizar el sitio Web. Se examina con más detalle en el subapartado 3.2.2.5.

A continuación, se explican con más detalle estas seis secciones, así como las subpáginas que incluyen y la descripción de qué informaciones deben incluirse en cada sección y en cada página.

3.2.2.1. Institución.

Qué contiene:

En esta sección se agrupa toda la información que habla sobre el funcionamiento interno de la institución, es decir, sobre cómo la institución lleva a cabo su trabajo. Dado que el ciudadano medio suele estar interesado únicamente en lo que puede recibir de la institución, su forma interna de trabajo no le suele interesar y, por lo tanto, esta es la sección con menor interés para el ciudadano medio, aunque reviste interés para el ciudadano, el periodista y es necesario incluirla por cuestiones de transparencia.

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

Una forma de determinar qué es lo que debe incluirse en la sección de “Institución” es preguntarse si la información tiene un efecto directo y observable en el mundo exterior. Si lo tiene, **no** debe ir en Institución.

Dicho de otra manera, para que una información se incluya en “Institución”, se debe contestar negativamente a la siguiente pregunta “¿Si esta información cambiara, ¿a los ciudadanos le importaría?”. Así, por ejemplo, si la institución cambiara el organigrama, al resto del mundo no le importaría, por lo que la información sobre el organigrama debe ir en “Institución”. Por el contrario, si la institución cambiara el procedimiento para proporcionar un servicio, al ciudadano que recibe este servicio le importaría. Por ello, los servicios no pueden incluirse en “Institución”.

Descripción de las subsecciones:

“Institución” se divide en cuatro subsecciones:

- En “Estructura organizativa” se coloca la información sobre los departamentos de la institución. Estos departamentos reciben diferentes nombres: Direcciones Generales, Secretarías, etc. La estructura de navegación que hay debajo de la “Estructura organizativa” refleja el organigrama de la institución. Es decir, cada subpágina de “Estructura organizativa” corresponde a un departamento y contiene la información sobre el funcionamiento interno de este departamento (como se ha visto, no se incluyen aquí los aspectos de este departamento que tienen importancia para el ciudadano, es decir, aquellos que el departamento ofrece al exterior).
- En “Área interna” existe la información a la que sólo pueden acceder los funcionarios de la institución, como el correo institucional. Estas informaciones deben ser protegidas con una autenticación de usuario y contraseña. Esta sección puede servir también de parte de entrada a la intranet de la institución, si es que ésta existe.

- En “Otras instituciones” se ubica toda la información sobre otras instituciones y Webs que trabajan conjuntamente con la institución o en la misma área de la institución. Esto incluye los enlaces a otros sitios Web, los convenios con otras instituciones, los documentos e informaciones que son útiles a otras instituciones (por ejemplo, el Ministerio de Hacienda puede incluir ahí las normas fiscales para las instituciones gubernamentales).
- “Marco institucional” contiene toda la información institucional que no puede incluirse las tres restantes secciones. Las subsecciones que contiene son las siguientes:
 - “Historia”. Contiene la historia de la institución.
 - “Filosofía”. Contiene la misión, visión y valores de la institución e informaciones similares.
 - “Áreas de trabajo”. Explica las áreas en las que trabaja la institución o las funciones que se le han asignado por ley.
 - “Autoridades” contiene información sobre las diversas autoridades de la institución, sobre las funciones de las mismas y de los diferentes funcionarios.
 - “Sistema de calidad”. Explica el sistema de calidad de la institución, si es que lo tiene.
 - “Informes” contiene todos los documentos que no son de interés para el ciudadano pero que describen el funcionamiento interno de la institución. Por ejemplo, aquí se incluyen los presupuestos. Se dividen en “Memorias” si trataban del pasado cuando se redactaron, en “Planes” si trataban del futuro cuando se redactaron y en “Normativa” si tienen carácter de ley o de norma (leyes, reglamentos, normativas, políticas, etc.)
 - “Multimedia” contiene los archivos multimedia (audio, video, animaciones y/o mapas) sobre el funcionamiento interno de la institución, clasificados por su contenido. Ver el documento de “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional” para más información
 - “Conversaciones” contiene los elementos Web 2.0. que utilizan los funcionarios para comunicarse entre ellos (foros, blogs, microblogs, listas de distribución, wikis y/o sindicación de contenidos, clasificados por contenidos). Si un elemento Web 2.0 no interesa al ciudadano no está incluido aquí.

3.2.2.2. Servicios.

Qué contiene:

En esta sección se deben incluir todos los servicios en línea e información sobre los servicios en línea y fuera de línea. Cualquier aplicación Web que ofrezca la institución debe ir en esta sección. También información sobre trámites en la institución, formularios descargables y, en general, cualquier información relacionada con lo que provee la institución a los ciudadanos.

En general, la sección de Servicios es lo que más interesa al ciudadano y, por lo tanto, la parte más importante del sitio Web.

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

Una forma de determinar qué es lo que debe incluirse en la sección de “Servicios” es preguntarse si se encuentra entre las acciones que el Ministerio debe realizar para el ciudadano. Dicho de otra manera, para que una información se incluya en “Servicios”, debe ser una acción que involucra al ciudadano y que el ciudadano puede exigir que se realice.

Notemos que el trabajo que puede hacer una institución puede dividirse en dos partes: el que realiza para su funcionamiento interno y aquel en el que proporciona algo al ciudadano. En el primer caso, el trabajo irá en Institución y en el segundo irá en Servicios.

Descripción de las subsecciones:

“Servicios” incluye tres subsecciones:

- “Descargas” contiene las aplicaciones informáticas (programas) que no se ejecutan desde la página Web, sino que deben ser descargadas para ejecutarlas en la computadora personal o en un dispositivo móvil (celular, PDA, Blackberry, etc). En el primer caso se coloca en la subsubsección “Escritorio” y en el segundo caso en la subsubsección “Móviles”.

Las restantes dos subsecciones contienen servicios en línea (es decir, aplicaciones Web) e información sobre servicios fuera de línea (trámites realizados de la forma tradicional de la institución). Concretamente:

- “Guía” contiene todos los servicios, ya sean en línea o fuera de línea. Esta es la ubicación primaria para todos los servicios, excepto descargas (para una explicación del concepto de ubicación primaria, ver glosario en el anexo A). “Guía” está dividida en las siguientes subsecciones:
 - “Ciudadano”. Agrupa los servicios que se ofrecen al ciudadano particular, clasificados por su contenido.

- “Empresa”. Agrupa los servicios que se ofrecen al empresario o comerciante, clasificados por su contenido. Puede incluir la subsección “Contratistas” (que contiene la base de datos de contratistas), “Contrataciones” (que incluye información sobre las contrataciones y licitaciones, es decir, las compras) y “Ventas” (que contiene información sobre subastas o todo tipo de ventas).
 - “Funcionario”. Agrupa los servicios que se proporcionan a los funcionarios de gobierno, clasificados por su contenido. Esta información no va en “Institución” pues no se limita a la misma institución sino que los beneficiarios pueden ser los funcionarios de cualquier institución de gobierno.
 - “Ofertas de empleo”. Agrupa los servicios de oferta de empleo, clasificados cronológicamente. Debe incluirse aquí cualquier oferta de empleo de la institución así como la posibilidad de aplicar a la misma y la información de adjudicación.
- “En línea” contiene enlaces a todos los servicios en línea, clasificados por su contenido. Esta es una ubicación secundaria, es decir, contiene enlaces a los servicios que están ubicados primariamente en “Guía” y que son servicios en línea (es decir, aplicaciones Web ejecutables desde el sitio Web de la institución). Los servicios en línea también tienen tres subsecciones “Ciudadano”, “Empresa”, “Funcionario” y “Ofertas de empleo”, con la misma descripción de la “Guía”.

3.2.2.3. Temas.

Qué contiene:

“Temas” incluye toda clase de informaciones que le interesan al ciudadano. Es la categoría por defecto: si una información no puede colocarse en cualquier otra sección, se colocará en Temas. Son informaciones que interesan al ciudadano (por eso, no pueden ir en “Institución”), no se refieren a servicios ni al Web (así que no pueden ir en “Servicios” o “Ayuda”), son información permanente (por ello, no pueden ir en “Novedades”) y no son formas de contactar la institución (por eso, no pueden ir en “Contáctenos”).

Un uso típico de la sección de Temas es colocar las informaciones sobre el área de la institución pero que no están directamente relacionadas con la misma. Por ejemplo, el Ministerio de Salud podría incluir información sobre la gripe H1N1, el Ministerio de Medio Ambiente podría incluir información sobre Educación Ambiental o el Ministerio de Seguridad podría incluir información sobre Cultura de la Paz. Como se ve, estos temas no son sobre la institución sino sobre el área de la que se ocupa la institución.

Otro uso típico de temas es colocar las informaciones sobre las diferentes campañas que la institución realice, así como los documentos relacionados con cada una de ellas.

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

En general, una forma de determinar qué es lo que va en “Temas” es preguntarse si podría ir en otra sección. Si no es así, es probable que deba colocarse en “Temas”.

Descripción de las subsecciones:

Las subsecciones de “Temas” no están estandarizadas como el resto. Cada institución deberá decidir en qué temas deberá dividir la sección. Esta decisión puede basarse en varios criterios diferentes. Para más información, consultar la respuesta a la pregunta “¿Cómo decidir los temas de cada institución?” que se encuentra en el apartado 3.2.3 del presente documento.

Asimismo, se pueden definir subtemas dentro de los temas si se necesita, pero sólo se permite un nivel de temas (es decir, no existen “subsubtemas”).

Para cada uno de los temas se pueden definir las siguientes secciones:

- “Proyectos”. Aquí se incluirá información sobre los proyectos que están relacionados con ese tema.
- “Preguntas frecuentes”. En esta sección incluirá las preguntas frecuentes sobre este tema.

- “Servicios”. En esta sección, se incluirán enlaces a los servicios relacionados con el tema. Esta es una ubicación secundaria, pues la ubicación primaria será en la sección “Servicios”, subsección “Guía”.
- “Documentos”. En esta sección, se incluirá todo tipo de documentos relacionados con el tema. Aquí pueden ir documentos de educación al ciudadano, legislación, estadísticas, documentos no accesibles por la Web (publicaciones y CDs), entre otros. Estos documentos estarán clasificados por contenido. Para más detalle, consultar el documento “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional”.
- “Multimedia”. En esta sección, se incluirán los archivos multimedia (audio, video, animaciones y/o mapas) relacionados con el tema, clasificados por contenido. Para más detalle, consultar el documento “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional”.
- “Participación ciudadana”. En esta sección, se incluirán los elementos Web 2.0 (redes sociales, foros, blogs, microblogs, listas de distribución, wikis y/o sindicación de contenidos) relacionados con el tema, clasificados por contenido. Para más detalle, el documento “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional”.

3.2.2.4. Novedades.

Qué contiene:

En “Novedades” se coloca toda la información que tenga una vigencia limitada. En general, la mayor parte de la información que produce una institución tiene una validez indefinida, es decir, es válida hasta que no se especifique lo contrario. Sin embargo, hay una serie de informaciones que sólo tienen una validez efímera y que pasan a ser obsoletas sin que se especifique lo contrario. Todas estas informaciones deben ir en “Novedades”. Por ejemplo, deberán incluirse las noticias (que suelen tener una vigencia corta) y las publicaciones mensuales (pues son sólo válidas por un mes).

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

Una buena forma de decidir si una información pertenece a la sección de “Novedades” es preguntar si será válida mientras no se establezca lo contrario. Si la respuesta es negativa, debe ir en la sección de “Novedades”.

Descripción de las subsecciones:

“Novedades” incluye las siguientes informaciones:

- “Boletines”. En este apartado el ciudadano podrá inscribirse a los diversos boletines periódicos que la institución distribuye por correo electrónico. Estos boletines estarán clasificados por contenido.
- “Publicaciones”. En este apartado se incluirán las publicaciones periódicas, es decir, los boletines mensuales o semestrales y similares, clasificadas por contenido y fecha. Sólo este tipo de publicaciones pueden incluirse aquí. El resto irán en “Institución” si se refieren el funcionamiento interno de la institución, en “Servicios” si describen “Servicios” y en “Temas” en caso contrario (para más detalle, consultar la tercera pregunta en el apartado 3.2.3 del presente documento).
- “Calendarios”. Aquí se colocarán informaciones sobre las diferentes fechas importantes para el ciudadano, clasificadas por contenido y fecha. Un ejemplo, es el calendario del contribuyente que distribuye el Ministerio de Hacienda.
- “Avisos”. Aquí se incluirán las informaciones de importancia máxima para el ciudadano cuyo desconocimiento por parte del ciudadano puede producir efectos negativos para él mismo o para la institución. Los avisos irán clasificados por contenido y fecha. Típicamente serán recordatorios, especialmente de cumplimiento de plazos.
- “Eventos”. Aquí se incluirá información sobre eventos que convoca la institución o a los que asisten las autoridades, clasificados por contenido y fecha.

- “Noticias”. El resto de informaciones no permanentes aparecerán en “Noticias”, que irán clasificadas por contenido.

Cada uno de estos elementos puede ir en diversos formatos: pueden ser páginas HTML tradicionales, blogs, microblogs, listas de distribución, sindicación de contenido. Para más detalle sobre este punto, ver el apartado 3.2.3 del presente documento.

3.2.2.5. Contáctenos.

Qué contiene:

En “Contáctenos” se incluye la información de todos los medios que el usuario puede usar para contactar a la institución. Esta información puede ser de dos clases:

- Información sobre como contactar la institución desde fuera de la página Web: dirección física, teléfonos, correo electrónico y redes sociales.
- Servicios en línea que permiten contactar a la institución desde la página Web: blogs, foros, chat, etc.

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

Una buena forma de distinguir si un elemento pertenece a “Contáctenos” es preguntar si este elemento puede servir para que el ciudadano envíe información a la institución. En efecto, en el resto del sitio Web, es la institución la que emite información para el ciudadano. Si un elemento sirve para que la información fluya en sentido contrario, debe colocarse en la sección de “Contáctenos”.

Descripción de las subsecciones:

“Contáctenos” tiene las siguientes subsecciones:

- “Consultas”. En esta subsección, se colocarán todos los elementos que puedan servir para hacer consultas a la institución (consultas por email, formulario de contacto, encuestas, preguntas por video, consultas por foros, chat y/o blogs). Las consultas irán clasificadas por contenido.
- “Participación ciudadana”. En esta subsección, se colocarán todos los elementos que puedan servir para que los ciudadanos discutan las políticas de gobierno (incluyendo foros, blogs, redes sociales, encuestas). Todo ello irá clasificado por contenido.
- “Cartas derechos”. Se incluyen las cartas de derechos que son los documentos que incluyen los derechos que la institución garantiza al ciudadano en cualquier interacción con la misma.
- “Ubicación”. Se incluirá la ubicación física, juntamente con el plano o croquis de la institución, el correo electrónico y los teléfonos de la institución.
- “Oficinas”. Tendrá la misma información que la sección de “Ubicación” pero para las diferentes oficinas territoriales.
- “Departamentos”. Contendrá la misma información que la sección de “Ubicación” pero para los diferentes departamentos de la institución (Direcciones Generales, Secretarías, etc.).

- “Funcionarios”. Tendrá el directorio de funcionarios del que hablan los estándares, con el nombre, teléfono, correo electrónico y funciones de cada funcionario.
- “Otros contactos”. Aquí irá cualquier otra información sobre contactos que no pueda aplicarse a las anteriores secciones.

3.2.2.6. Ayuda.

Qué contiene:

Contiene todas las informaciones que ayudan al ciudadano a usar el sitio Web. Así, la ayuda sobre la navegación, el mecanismo de búsqueda y similares pertenecen a esta sección.

Cómo saber si una información pertenece a esta sección:

Una buena forma de distinguir si un elemento debe colocarse en la sección de “Ayuda” es preguntarse si el contenido trata sobre el sitio Web. Si la respuesta es positiva, el elemento va en la sección de “Ayuda”.

Descripción de las subsecciones:

Las subsecciones son las siguientes:

- “Mapa”. En esta sección se ubicará el mapa del sitio.
- “Búsqueda”. En esta sección se incluirá el mecanismo de búsqueda.
- “Glosario”. En esta sección se incluirá un diccionario de las palabras que son útiles para comprender la institución y sus áreas de trabajo.
- “Ayuda Web”. Toda otra ayuda sobre el Web irá en esta sección. Incluirá entre otras las instrucciones de cómo navegar.
- “Política Web”. En él se incluye el documento de política de seguridad y privacidad de los datos, en formato HTML.

3.2.3. Procedimiento de decisión

Para la implementación de la estructura de navegación estándar de una institución, es vital saber dónde colocar cada nueva información en la estructura modelo. Esto es importante tanto para las informaciones que ya existían en la institución previamente a esta implementación como a las que vayan surgiendo con posterioridad. En efecto, estas últimas deberán colocarse en la subsección correspondiente si no queremos que la estructura de navegación estándar desaparezca con la actualización del sitio Web.

Aunque el apartado anterior contiene toda la información para saber dónde colocar cada información en un sitio Web, se necesita estudiarlo con detalle para llevar a cabo esa colocación. Sin embargo, dada la carga de trabajo de las diferentes instituciones, pretender que los diseñadores Web van a tener tiempo de estudiar y comprender el apartado anterior no resulta realista.

Es por ello que en este apartado, se presenta la información de dónde colocar cada información de una forma más útil para la consulta puntual. Concretamente, dada una información, definimos un procedimiento de decisión que indica sin ambigüedades a qué subsección de la estructura modelo debe pertenecer.

Concretamente, este procedimiento de decisión se compone de varios subprocedimientos. El lector debe comenzar por el subprocedimiento principal e ir siguiendo al pie de la letra las indicaciones que se les da.

3.2.3.1. Nivel 1

Subprocedimiento principal.

1. Si la información se refiere al sitio Web, se incluirá en la sección de “Ayuda”. Ir al subprocedimiento de “Ayuda” para más detalle. En caso contrario, continuar.
2. Si la información no es permanente sino temporal (es decir, si su vigencia es menor a unos tres meses), se incluirá en la sección de “Novedades”. Ir al subprocedimiento de “Novedades” para más detalle. En caso contrario, continuar.
3. Si la información se refiere al funcionamiento interno de la institución u otras instituciones de gobierno (y no a aquello que puede ofrecer a los ciudadanos), se incluirá en la sección de “Institución”. Ir al subprocedimiento de “Institución” para más detalle. En caso contrario, continuar.
4. Si la información se refiere a cómo los ciudadanos pueden contactar la institución, sus departamentos o funcionarios, se incluirá en la sección de “Contáctenos”. Ir al subprocedimiento de “Contáctenos” para más detalle. En caso contrario, continuar.
5. Si la información se refiere a los servicios y trámites que ofrece la institución al exterior (o la información sobre estos servicios y trámites), se incluirá en la sección de “Servicios”. Ir al subprocedimiento de “Servicios” para más detalle. En caso contrario, continuar.
6. Si se ha llegado a este punto, ninguna de las anteriores condiciones se cumple. En este caso, la información se incluirá en la sección de “Temas”. Para más detalle, ir al subprocedimiento de “Temas”.

3.2.3.2. Nivel 2

Subprocedimiento de “Institución”.

1. Si la información se refiere a otras instituciones diferentes a aquella para la que se construye el sitio Web, deberá estar en la subsección “Otras instituciones”, clasificado por institución o tipo de institución. En caso contrario, continuar.
2. Si la información es privada para los funcionarios de la institución y los usuarios externos no pueden tener acceso a ella, se incluirá en la sección “Área interna”. En caso contrario, continuar.
3. Si la información es sobre los diferentes Departamentos de la institución, se incluirá en “Estructura organizativa”. En caso contrario, continuar.
7. Si se ha llegado a este punto, ninguna de las anteriores condiciones se cumple. En este caso, la información se incluirá en la sección de “Marco institucional”. Para más detalle, ir al subprocedimiento de “Marco institucional”.

Subprocedimiento de “Servicios”.

1. Si la información es sobre aplicaciones informáticas que no son aplicaciones Web, debe ir en la sección “Descargas”. Para más detalle, ir al subprocedimiento de “Descargas”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información es sobre un servicio o trámite que se realiza fuera de línea, se incluirá en la sección “Guía”, de forma primaria (Para más detalle, ir al subprocedimiento de “Guía”) y, de forma secundaria, en “Servicios” del tema al que se refiere. En caso contrario, continuar.
3. Si se ha llegado a este punto, ninguna de las anteriores condiciones se cumple y la información es sobre un servicio o trámite que se realiza en línea. En este caso, debe incluirse en tres subsecciones diferentes. De forma primaria, se incluirá en “Guía” (ir al subprocedimiento de “Guía” para más detalle). De forma secundaria, habrá un enlace a ellos en “En línea” (ir al subprocedimiento de “En línea” para más detalle) y en “Servicios” del tema al que se refiere.

Subprocedimiento de “Temas”

La sección de “Temas” es diferente de las otras, pues las subsecciones las define cada institución, por lo que no podemos dar indicaciones estándar para esta sección. Lo que se debe hacer es incluir la información en la subsección con el tema que esté más relacionado con ella. Una vez colocado en su subsección, para más detalle vaya al “subprocedimiento para un tema concreto”.

Subprocedimiento de “Novedades”

1. Si la información trata de la suscripción de ciudadanos a boletines o newsletters que se envían por correo electrónico, debe incluirse en “Boletines”. En caso contrario, continuar.

2. Si la información aparece periódicamente (cada mes, cada semana, cada trimestre), debe aparecer en “Publicaciones”. En caso contrario, continuar.
3. Si la información es un calendario de fechas importantes para el ciudadano, debe aparecer en la sección de “Calendario”. En caso contrario, continuar.
4. Si la información es una información que el ciudadano debe saber (pues, en caso contrario, se producen efectos negativos para el ciudadano o la institución), debe aparecer en la sección de “Avisos”. En caso contrario, continuar.
5. Si la información se refiere a un evento que la institución organiza o en el que participa debe incluirse en la sección de “Eventos”. En caso contrario, continuar.
6. Si se ha llegado a este punto, es que no se cumplen las anteriores condiciones. En este caso, la información irá en la sección de “Noticias”.

Subprocedimiento de “Contáctenos”.

1. Si la información se refiere a los derechos que el ciudadano tiene al interactuar con la institución debe ir en “Cartas Derechos”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información es información de contacto con la institución fuera de la página Web (dirección física, dirección electrónico, teléfonos o similares), distinguimos:
 - a. Si es información de contacto sobre la institución, debe ir en “Ubicación”.
 - b. Si es información de contacto sobre oficinas territoriales, debe incluirse en la sección “Oficinas”.
 - c. Si es información de contacto sobre departamentos, debe incluirse en la sección “Departamentos”.
 - d. Si es información de contacto sobre funcionarios, debe incluirse en la sección “Funcionarios”.
3. Si se trata de información sobre conversaciones de los ciudadanos con la institución en la página Web (formulario de contacto, foros, blogs, chat, redes sociales, encuestas, etc.) distinguimos:
 - a. Si se trata de conversaciones sobre consultas de los ciudadanos a la institución, debe ir en “Consultas”. Se clasificarán por su contenido.
 - b. Si se trata de debates, discusiones o comentarios sobre temas relacionados con la institución, debe ir en “Participación ciudadana”. Se clasificarán por su contenido.
4. En el caso de que las anteriores condiciones no se cumplan, la información debe incluirse en “Otros contactos”.

Subprocedimiento de “Ayuda”.

1. Si la información es un documento de privacidad o seguridad de los datos, debe colocarse en “Política Web”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información define los términos que se utilizan en el área de la institución, debe ir en la sección “Glosario”. En caso contrario, continuar.

3. Si la información es una aplicación para buscar páginas, debe ir en la sección “Búsqueda”. En caso contrario, continuar.
4. Si la información describe la estructura de navegación del sitio, debe ir en la sección “Mapa”. En caso contrario, continuar.
5. En caso de que no cumpla las anteriores condiciones, se incluirá en la sección “Ayuda Web”.

3.2.3.3. Nivel 3

Subprocedimiento de “Marco institucional”.

1. Si la información está en un formato multimedia (audio, video o similar), deberá ir en la sección de “Multimedia”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información está en formato de conversación (formulario de contacto, foros, blogs, chat, redes sociales, encuestas, etc.) irá en la sección de “Conversaciones”. En caso contrario, continuar.
3. Si la información está en documentos en formato diferente a HTML, deberán ubicarse en la sección en “Informes”. Ir al subprocedimiento de “Informes”, para más detalle. En caso contrario, continuar.
4. Si la información está en formato HTML, distinguimos en:
 - a. Si habla de la historia de la institución, incluir en la sección “Historia”.
 - b. Si habla de misión, visión o valores de la institución, se incluirá en la sección “Filosofía”.
 - c. Si habla de las funciones que la ley otorga a la institución debe incluirse en “Áreas de trabajo”.
 - d. Si describe las autoridades de la institución, se debe colocar en “Autoridades”.
 - e. Si describe el “Sistema de calidad” de la institución, debe ir en “Sistema de calidad”
 - f. Si no se cumplen las anteriores condiciones, debe crearse un nueva subsección en la estructura de navegación.

Subprocedimiento de “Guía”.

1. Si los servicios son destinados al demandante de empleo, debe incluirse en “Ofertas de empleo”. En caso contrario, continuar.
2. Si los servicios son destinados a los funcionarios gubernamentales, debe incluirse en “Funcionario”. En caso contrario, continuar.
3. Si los servicios son destinados al comerciante o empresario, colocar en “Empresas”. Para más detalle, ver el subprocedimiento de “Empresas”.
4. En caso de que no se cumplan las anteriores condiciones, colocar en “Ciudadano”.

Subprocedimiento de “En línea”.

1. Si los servicios son destinados al demandante de empleo, debe incluirse en “Ofertas de empleo”. En caso contrario, continuar.
2. Si los servicios son destinados a los funcionarios gubernamentales, debe incluirse en “Funcionario”. En caso contrario, continuar.
3. Si los servicios son destinados al comerciante o empresario, colocar en “Empresas”. Para más detalle, ver el subprocedimiento de “Empresas”. En caso contrario, continuar.

4. En caso de que no se cumplan las anteriores condiciones, colocar en “Ciudadano”.

Subprocedimiento para un tema concreto.

1. Si la información está en un formato multimedia (audio, video o similar), deberá ir en la sección de “Multimedia”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información está en formato de conversación (formulario de contacto, foros, blogs, chat, redes sociales, encuestas, etc.) irá en la sección de “Participación ciudadana”. En caso contrario, continuar.
3. Si la información está en documentos en formato diferente a HTML, deberán ubicarse en la sección en “Documentos”. En caso contrario, continuar.
4. Si la información está en formato HTML, distinguimos en:
 - a. Si habla de los proyectos para ese tema, incluir en la sección “Proyectos”.
 - b. Si habla de las preguntas más frecuentes, se incluirá en la sección “Preguntas frecuentes”.
 - c. Si describe los servicios relevantes de esta información, se debe colocar en “Servicio”, como un enlace a la sección pertinente de “Guía”.
 - d. Si no se cumplen las anteriores condiciones, debe crearse un nueva subsección en la estructura de navegación.

3.2.3.4. Nivel 4

Subprocedimiento de “Informes”.

1. Si la información es un documento sobre normativa interna (leyes sobre la institución, reglamento interno), se incluirá en “Normativa”. En caso contrario, continuar.
2. Si el documento hablaba del pasado cuando fue redactado, debe incluirse en “Memorias”. En caso contrario, continuar.
3. Si el documento hablaba del futuro cuando fue redactado, debe incluirse en “Planes”.

Subprocedimiento de “Empresas”.

1. Si la información es un servicio sobre ventas o similares, debe incluirse en la sección “Ventas”. En caso contrario, continuar.
2. Si la información es un servicio sobre compras, distinguimos:
 - a. Si es información sobre los proveedores de la institución, debe incluirse en “Contratistas”.
 - b. Si es información sobre las compras, debe incluirse den “Contrataciones”.
3. En caso de que las dos anteriores condiciones no se cumplan, Si no se cumplen las anteriores condiciones, debe crearse un nueva subsección en la estructura de navegación.

3.2.3. Preguntas frecuentes.

A continuación, se responden algunas preguntas frecuentes sobre aspectos no obvios de la estructura modelo:

Pregunta: ¿Qué pasa si la información que se desea incluir en el sitio Web no se puede colocar en la estructura modelo que se acaba de describir?

Respuesta: Antes que nada, debe asegurarse de que, en efecto, esta información no puede colocarse en la estructura modelo. Para ello, no olvide ejecutar el procedimiento de decisión que se incluye en el apartado 3.2.3 de este documento. Es probable que este procedimiento le indique dónde colocar esta información.

Si, una vez ejecutado el procedimiento de decisión, esta información en efecto no puede colocarse en la estructura, se debe adaptar la estructura modelo a la institución, pero para ello hay que seguir las indicaciones que se explican en el punto 3.3 de este documento y que son obligatorias.

Pregunta: ¿Cómo decidir los temas de cada institución?

Respuesta: Los temas en los que se divide la sección de “Temas” son diferentes a cada institución y responden a los diferentes intereses de los ciudadanos en la institución. Es importante que los temas sean definidos desde el punto de vista del ciudadano y no del funcionario. También no deben ser demasiado específicos ni demasiado generales. El número de temas de una institución no debería ser mayor a 10.

No hay un método infalible para definir cuáles deben ser estos temas, pero pueden darse varias estrategias útiles:

- Quizás la mejor estrategia para identificar los temas sea preguntarse “¿Qué intereses tiene el ciudadano en la institución?”. Cada interés puede corresponderse con un tema diferente o, si hay un número alto de intereses, se pueden agrupar intereses similares para formar un tema.
- Otra estrategia es identificar los diferentes tipos de ciudadanos que reciben asistencia de la institución. Se podría definir un tema para cada uno de ellos. O, si los temas que resultan de esta estrategia son demasiado generales, se puede subdividir cada tipo de ciudadanos para conseguir temas más específicos.
- También se pueden derivar los temas a partir de las diferentes áreas de trabajo que cubre la institución. Se pueden identificar subáreas de trabajo si las áreas son demasiado generales.
- Otra forma es listar las funciones que asigna la ley a la institución y clasificar estas funciones desde el punto de vista del ciudadano.
- Si se tienen más recursos, se puede hacer una consulta a los ciudadanos para averiguar cómo agrupan en su mente las diferentes instituciones y servicios de la institución.

- Una estrategia que NO debe utilizarse es reflejar la estructura organizativa de la institución, de forma que cada departamento de la misma se corresponde con un tema diferente. Esto queda expresamente no autorizado, ya que sólo haría que crear fragmentación estructural en el sitio.

Sea cuál sea la estrategia que se utilice, una vez definidos los temas, se debe comprobar que son correctos. Para ello, se dan las siguientes estrategias:

- Para saber si un tema está bien definido se pregunta: “si un ciudadano está interesado en una información o servicios de este tema, es probable que esté interesado en el resto de informaciones y servicios?”. Si la respuesta es afirmativa, es posible que el tema esté bien definido.
- El número de temas no debería ser mayor a 10 y si recomienda que no sea mayor de 5. Si hay subtemas (lo que no se recomienda), cada tema debería tener como máximo 5 subtemas. Se prohíbe expresamente la definición de subsubtemas.
- Resulta recomendable que la definición de los diferentes temas se consulte con ITIGES antes de implementarla en el sitio Web.

Pregunta: ¿Dónde se colocará la información de cada Departamento (Dirección General, Secretaría) de la institución?

Respuesta: Dependerá de su contenido, según el principio 3. Más concretamente:

- Si la información trata sobre el funcionamiento interno del Departamento (por ejemplo, el organigrama o autoridades del Departamento) irá en la sección “Institución”, más concretamente en la subsección de “Estructura organizativa” y en la subsubsección correspondiente al Departamento.
- Si la información es sobre servicios y trámites, se colocará en la sección “Servicios” junto al servicio que describe.
- El resto de información se colocará en “Temas”, concretamente, en el tema con el cual se relaciona su contenido.

Como se ve, la información de un mismo Departamento aparece de forma dispersa en el sitio Web, de forma que no hay fragmentación estructural y se rompe con el esquema de que cada Departamento debe tener su parte del sitio Web.

Pregunta: ¿Dónde se colocan los documentos como, por ejemplo, los que tienen formato de Adobe Acrobat o Microsoft Word?

Respuesta: Dependerá de su contenido, según el principio 3. Más concretamente:

- Si los documentos son publicaciones periódicas (que aparecen cada cierto tiempo, como boletines mensuales o semestrales), deben ir en la sección “Novedades”, subsección “Publicaciones”.
- Si los documentos no son publicaciones periódicas, distinguimos los siguientes casos:
 - Si los documentos tratan sobre el funcionamiento interno de la institución irán en la sección “Institución”, más concretamente en la subsección de “Marco institucional” y en la subsubsección de “Informes”, si ésta existe.
 - Si los documentos dan información sobre servicios y trámites, se colocarán en la sección “Servicios” junto al servicio que describen.
 - El resto de documentos se colocan en “Temas”, concretamente, en el tema con el cual se relaciona su contenido. Dentro de cada tema, se colocarán en la subsubsección de “Documentos”, si existe.

Pregunta: ¿Dónde se colocan los archivos multimedia, como por ejemplo, los de audio y video?

Respuesta: Dependerá de su contenido, según el principio 3. Más concretamente:

- Si los archivos multimedia tratan sobre el funcionamiento interno de la institución irán en la sección “Institución”, más concretamente en la subsección de “Marco institucional” y en la subsubsección de “Multimedia”, si ésta existe.
- Si los archivos multimedia dan información sobre servicios y trámites, se colocarán en la sección “Servicios” junto al servicio que describen.
- El resto de archivos multimedia se colocan en “Temas”, concretamente, en el tema con el cual se relaciona su contenido. Dentro de cada tema, se colocarán en la subsubsección de “Multimedia”, si existe.

Para más detalle sobre archivos multimedia, consultar el documento “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional”.

Pregunta: ¿Dónde se colocan los elementos Web 2.0, como por ejemplo, los foros, blogs, Twitter, Facebook y otros?

Respuesta: De nuevo, dependerá de su contenido, según el principio 3. Más concretamente:

- Si los elementos Web 2.0. tratan sobre el funcionamiento interno de la institución irán en la sección “Institución”, más concretamente en la subsección de “Marco institucional” y en la subsubsección de “Conversaciones”, si ésta existe.
- Si los elementos Web 2.0 dan información sobre servicios y trámites, se colocarán en la sección “Servicios” junto al servicio que describen.
- Si los elementos Web 2.0 sirven para que el ciudadano pregunte a la institución, se colocarán en la sección de “Contáctenos” y en la subsección de “Consultas”.

- Si los elementos Web 2.0 sirven para que el ciudadano pueda discutir políticas de gobierno, se colocarán en la sección de “Contáctenos” y en la subsección de “Participación ciudadana”.
- El resto de elementos Web 2.0 se colocan en “Temas”, concretamente, en el tema con el cual se relaciona su contenido. Dentro de cada tema, se colocarán en la subsubsección de “Participación ciudadana”, si existe.

Para más detalle sobre elementos Web 2.0, consultar el documento “Política para la utilización de elementos diferentes de la Web tradicional”

Pregunta: ¿Qué diferencia hay entre noticias, avisos y eventos?

Respuesta: Estas tres subsecciones de la sección “Novedades” contienen información que tiene una validez efímera y que es similar. Sin embargo, es diferente y resulta importante entender dicha diferencia. Concretamente:

Los avisos son los más importantes. Son aquellas informaciones de importancia máxima para el ciudadano cuyo desconocimiento por parte del ciudadano produce efectos negativos para él mismo o para la institución. Algunos ejemplos pueden ser:

- El cumplimiento de un plazo para algún trámite o servicio. Ejemplo: “A partir del día X, se abre el plazo para pedir la constancia”.
- Alguna información de importancia extrema para la población. Ejemplo: “Dada la nueva epidemia de dengue, vea la información sobre las medidas preventivas en este enlace”.
- Algún recordatorio de suma importancia, especialmente, sobre algún procedimiento que los ciudadanos suelen ejecutar de forma incorrecta de forma mayoritaria. Ejemplo: “Se recuerda que el formulario de declaración debe ir acompañado del NIT”

En los eventos están las noticias sobre los eventos que la institución organiza o en los que participa.

Todas las demás informaciones van en la sección de “Noticias”.

Pregunta: ¿Dónde se coloca un servicio en línea? ¿En “Guía” o en “En línea”?

Respuesta: Se coloca en los dos, pero no las dos ubicaciones son equivalentes. La ubicación primaria es en “Guía” y la secundaria en “En línea” (ver el glosario en el anexo A para una definición de ubicación primaria o secundaria).

Dicho con otras palabras, las barras de navegación y el rastro de navegación del servicio deberán ser coherentes con su ubicación en “Guía”. Sin embargo, en la sección de “En línea” tendrá enlaces a esos servicios también.

3.3. Adaptación de la estructura modelo a cada institución.

Obviamente, la estructura modelo que se ha descrito es sólo el punto de partida para la estructura de navegación estándar. Hay que adaptarla a las especificidades de cada institución con el fin de que se pueda incluir en la información que debe transmitir esta institución a través de la página Web.

Sin embargo, no cualquier adaptación es válida. Dejar completa libertad para adaptar la estructura modelo a cada institución permitiría que dicha estructura fuera cambiada en formas que diluirían el carácter estándar de la estructura de navegación. Se acabaría con una estructura de navegación muy diferente para cada institución y la implementación de la política recogida en este documento no habría tenido efectos positivos.

Es por ello que hay que definir qué adaptaciones de la estructura modelo se consideran válidas y cuáles no van a ser aceptadas. Éste es el objetivo del presente apartado.

En realidad, para un determinado sitio Web, hay dos tipos de adaptaciones de la estructura modelo que pueden llevarse a cabo:

- Eliminar páginas. Esto se produce cuando la estructura modelo es más detallada de lo que la institución necesita.
- Añadir páginas. Esto se produce cuando la estructura modelo es menos detallada de lo que la institución necesita.

Estas son las únicas dos operaciones que se necesitan para adaptar una estructura de navegación. En efecto, cambiar una página por otra puede considerarse como el resultado de eliminar la página antigua y de añadir una página nueva.

Es recomendable que el proceso de adaptación se realice de forma secuencial, es decir, primero deben eliminarse páginas existentes en la estructura modelo y, sólo después de esta eliminación, deben añadirse páginas no incluidas en la estructura modelo.

A continuación se explica cuándo está permitido eliminar páginas y añadir páginas a la estructura modelo.

3.3.1. Eliminar páginas.

Para saber si se deben eliminar páginas, se debe seguir el procedimiento que se presenta en la figura 2.

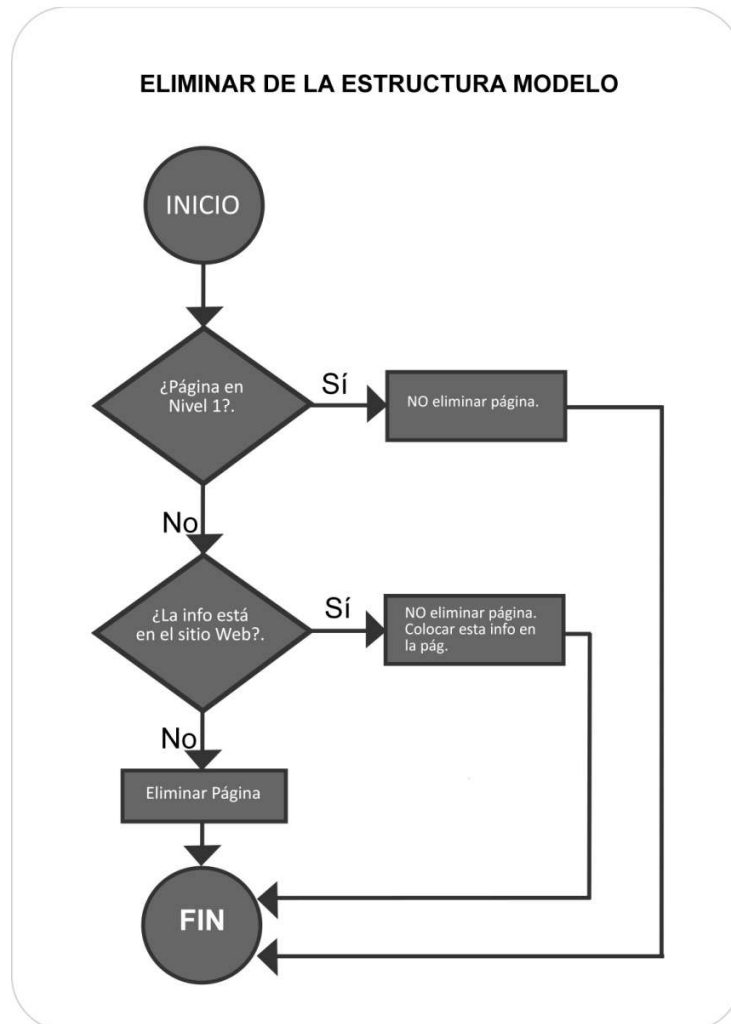


Figura 2. Procedimiento para decidir si se puede eliminar una página de la estructura modelo

En concreto, para que se pueda eliminar una página, deben cumplirse dos requisitos.

- La página debe estar en un nivel que permita eliminarla.
- No debe haber información en el sitio Web que pueda colocarse en esta página.

A continuación, se explican estos requisitos con más detalle.

El primer requisito indica que la eliminación de una página será permitida dependiendo del nivel en qué dicha página esté definida en la estructura modelo. Concretamente,

- Si la página está en el nivel 1 (las seis secciones principales), no está permitida su eliminación.
- Si la página está en el nivel 2, se permite su eliminación por el momento (en el futuro, se prohibirá). Por el momento, esta eliminación se permite, pero se desaconseja. Por el contrario, se aconseja incluir cada página de nivel 2, aunque sea con poca información.
- Si la página está en un nivel superior a 2, está permitida su eliminación

Una vez se comprueba que la página Web está en un nivel de la estructura modelo en el que se autoriza eliminar páginas, debe cumplirse el segundo requisito, que indica que estará prohibida la eliminación de una página si la información está presente en el resto del sitio Web. Por ejemplo, la página de “Estructura organizativa” no puede ser eliminada si hay alguna información sobre Departamentos en el sitio Web. O la página de “Historia” no puede ser eliminada si existe información sobre la historia de la institución en el sitio Web.

Esto es lógico, pues de darse este caso, significaría que eliminaríamos una página de la estructura modelo, sólo para colocar su información en otra parte del sitio Web. En ese caso, la eliminación de esa página no tendría ningún sentido y sólo lograría alejar la estructura de navegación de la institución de la estructura modelo sin conseguir nada a cambio.

3.3.2. Añadir páginas.

Se pueden añadir páginas cuando la estructura modelo no resulta suficientemente detallada para la información que debemos colocar en el sitio Web. Cuando añadimos páginas, distinguimos dos posibilidades diferentes:

- **Extender la estructura modelo.** Es cuando se añaden subpáginas a una página que en la estructura modelo no tiene subpáginas. Hablando en términos de la estructura de datos “árbol”, esto quiere decir que se añaden hijos a un nodo que no tiene hijos en la estructura modelo. O, de forma más sencilla, que el nodo (página) que añadimos no tiene hermanos que formen parte de la estructura modelo. Esta posibilidad está SIEMPRE autorizada, por lo que ya no se discutirá nada más sobre ella.
- **Añadir página sin extender la estructura modelo.** Es cuando se añade una subpágina a una página que tiene subpáginas en la estructura modelo. Dicho de otra manera, el nodo que añadimos tiene hermanos que forman parte de la estructura modelo. Esta posibilidad sólo está autorizada en el caso de que se cumplan unas determinadas condiciones, que se explican en el resto del subapartado.

Concretamente, para saber si se puede añadir una página sin extender la estructura modelo, debe seguirse el procedimiento que se muestra en la figura 3, es decir, hay que cumplir tres condiciones:

- La página debe estar en un nivel en qué se permite añadir páginas.
- La información que va en la página no debe poder incluirse en una página de la estructura modelo.
- Las páginas que se añadan deben cumplir todos los principios que se han explicado en el apartado 3.1.

A continuación, explicamos cada uno de estos requisitos.

El primer requisito es que la página esté en un nivel en el que se permitan añadir páginas. Más concretamente,

- En el nivel 1 y 2 no pueden añadirse nuevas páginas.
- A partir del nivel superior al segundo, pueden añadirse páginas.

Si se intenta añadir una nueva página en los niveles 1 o 2, la información debe ser redirigida o bien a una página de la estructura modelo (lo que es preferible) o bien añadir una página en los niveles superior al segundo, con lo cual se debería ejecutar el procedimiento de nuevo para esta nueva página.

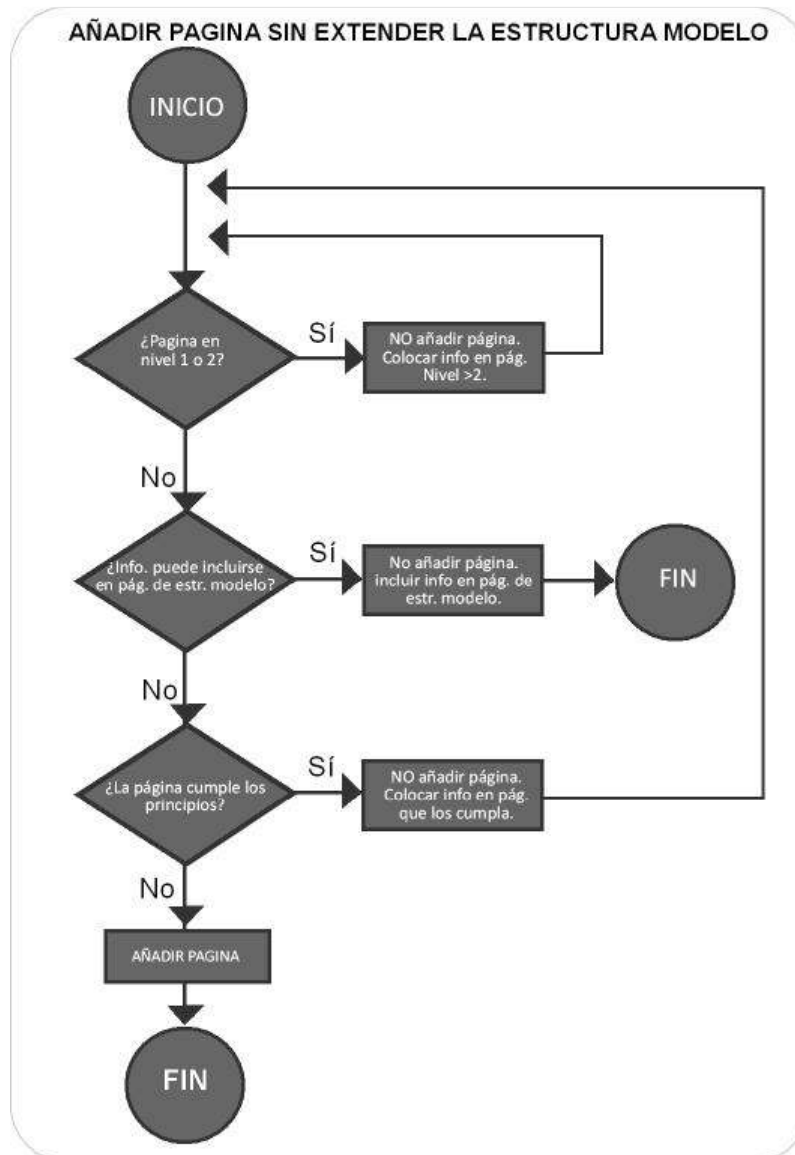


Figura 3. Procedimiento para decidir si se puede añadir una página a la estructura modelo.

Si la página a añadir está en un nivel en el que se permitan añadir páginas, debe cumplirse dos requisitos más para que la página se pueda añadir.

El segundo requisito es que se prohíbe añadir páginas si la información que contienen se puede colocar en una o varias páginas de las que componen la estructura modelo. Así, por ejemplo, no se podría añadir una página llamada “Programas” si su contenido son aplicaciones de escritorio que pueden incluirse en la página de “Escritorio” de la sección “Descargas”.

Esto es lógico, pues añadir nuevas páginas cuando la información puede colocarse en la estructura modelo, sólo consigue alejar la estructura de navegación de la institución de la estructura modelo (lo que es un gran inconveniente) sin ninguna ventaja a cambio.

En el caso de que la información se pueda colocar en páginas de la estructura modelo, se colocará en ellas y no se añadirá ninguna página.

Si se han cumplido los dos requisitos anteriores, esto no quiere decir que la página pueda añadirse, pues hay que cumplir un último requisito.

El tercer requisito es que las páginas que se añadan deben cumplir los principios que se han incluido en el apartado 3.1.

Por ejemplo, no se podría añadir una página que se llamara “Videos Youtube”, pues, como se ha visto en el principio 3, la clasificación debe basarse en el contenido y no en el formato o tecnología. Por el contrario, los videos deberían colocarse en páginas clasificadas por el contenido de los mismos.

Si las páginas a añadir no cumplen los principios, debe colocarse su información en unas nuevas páginas que cumplan los principios. En ese caso, debería volver a ejecutarse el procedimiento para estas nuevas páginas.

Si las páginas cumplen los principios, así como los dos requisitos anteriores, se pueden añadir a la estructura modelo.

3.3.3. Resumen

En resumen, para añadir o eliminar una página, debe comprobarse que se cumplan los siguientes requisitos:

- La página no puede estar en el nivel 1. La página no puede estar en el nivel 2 si se va a añadir (y se desaconseja que esté en nivel 2 si se va a eliminar).
- La información de la página a añadir no puede colocarse en la estructura modelo. La información de la página a eliminar no se encuentra en el sitio Web.
- Las páginas a añadir deben cumplir los principios que se explican en el apartado 3.1.

Si no se cumplen estos requisitos, la página no puede ser añadida ni eliminada. Si se cumplen, puede añadirse o eliminarse.

En todo caso, la estructura que resulte de llevar a cabo estas adaptaciones deberá enviarse a ITIGES para su aprobación.

4. Mecanismos de navegación.

Como se ve explica en el anexo A, los mecanismos de navegación son conjuntos de enlaces que se encuentran cercanos, tienen una apariencia similar y se comportan de manera similar. El ejemplo más común es el de los menús o barras de navegación.

En el estado actual de los sitios Web gubernamentales, cada institución tiene diferentes mecanismos de navegación que funcionan de formas muy diferentes. Por ello, el usuario tiene que aprender un distinto funcionamiento de los mecanismos de navegación para cada institución diferente.

Un diseño estándar de los mecanismos de navegación permite que el ciudadano que conozca un sitio Web gubernamental pueda orientarse en otro sitio que desconocía, aumentando la usabilidad del sitio.

Por ello, en este apartado, se describirá un diseño estándar de los mecanismos de navegación que deberá aplicarse a todos los sitios Web gubernamentales. También se describirán aspectos relacionados, como la distribución espacial de cada página.

En los sitios Web gubernamentales, se definen dos tipos diferentes de páginas: la portada y las páginas que no son la portada. A continuación, se explican los mecanismos de navegación y distribución espacial de ambas.

4.1. Páginas que no son la portada

Las páginas que no son la portada deben tener un diseño parecido al que aparece en la figura 4. Aunque el diseño gráfico no tiene porque ser igual al que aparece en la figura, la distribución espacial de los diferentes elementos sí que debe seguir lo que se muestra en dicha figura y que explicamos con más detalle a continuación.



Figura 4. Distribución espacial de una página que no es portada

En la parte superior izquierda de la pantalla debe colocarse el enlace a la versión en inglés de la página si es que ésta existe. Si no existe, este enlace no se mostrará.

En la parte superior derecha de la pantalla debe colocarse la “Barra de ayuda”, que es un conjunto de enlaces y componentes Web que sirven para que ayudar a que el usuario utilice el sitio Web. Concretamente, la barra de ayuda contiene:

- Un enlace, llamado “Inicio”, a la portada del sitio. Este enlace no se encuentra en la figura, pero es obligatorio.
- Un enlace llamado “Cómo navegar” que dirige a la sección de “Ayuda Web” (ver apartado 3.2.2.6).
- Un enlace, llamado “Contacto” al formulario de contacto del sitio Web.
- Un enlace, llamado “Mapa”, que permite acceder al “Mapa del sitio”.
- Un enlace que permite aumentar o disminuir el tamaño de letra de la página (se indica con el texto “A+A-A”).
- Un cuadro de búsqueda, que permite buscar las diferentes páginas del sitio a partir de un término de búsqueda.

Bajo esta barra de ayuda, se colocará un banner con el logo y el nombre de la institución, así como la marca de país. Todo ello seguirá las indicaciones sobre el uso de la marca de país que se encuentra en el manual de marca.

Bajo el banner, debe colocarse el menú principal, que presentará las siguientes características.

- Será el mismo menú para todas las páginas.
- Será un menú desplegable en Javascript que tendrá tantos niveles como presente la estructura de navegación del sitio Web. El comportamiento del menú será similar al que presenta un menú de Microsoft Word (versiones de 97 al 2003). Cuando se haga clic en uno de los nombres de las seis secciones principales, se desplegará un menú vertical (de segundo nivel). Los siguientes niveles se desplegarán en horizontal en áreas cada vez más a la derecha de la pantalla.
- La estructura jerárquica del menú y su contenido será idéntica a la del mapa del sitio. Es decir, desde el menú desplegable podrá accederse a cualquier página del sitio, si se navega por los submenús hasta llegar a su ubicación en el mapa del sitio.

Bajo el menú, a la izquierda se encuentra una barra de navegación vertical, con estas propiedades:

- Al contrario que el menú, esta barra no es desplegable, sino que contiene sólo los enlaces que se ven.
- Los enlaces que se muestran en esta barra llevan a páginas del sitio Web especialmente relacionadas con la página que se está mostrando (“la presente página”, a partir de ahora).
- Por ello, al contrario que el menú, esta barra no es la misma para todas las páginas. Por el contrario, es contextual, es decir, cambia con cada página posible.
- Esta barra está formada por dos partes, diferenciables visualmente. Concretamente:
 - En la primera parte, llamada “Secciones” se incluyen enlaces a las subpáginas, es decir, a las páginas que están inmediatamente por debajo de la presente página en la estructura de navegación.

- En la segunda parte, llamada “Otros enlaces”, se incluyen enlaces relacionados con la presente página, pero que no son las subpáginas.

A la derecha de esta barra se encuentra el cuerpo de la página, compuesta de tres elementos horizontales que son, de arriba abajo:

- El rastro de navegación (o ruta de navegación), es decir, el camino que se debe seguir para llegar desde la portada a la presente página.
- El título de la página.
- El contenido de la página. Normalmente éste es hipertexto, pero puede llevar cualquier otro contenido.

Finalmente, hay un pie de página que contiene los contactos virtuales y físicos (dirección postal, números de teléfono y dirección electrónica), tal como indican los estándares.

4.2. Páginas de portada

La estructura de la página de portada es similar pero diferente al del resto de las páginas del sitio que acabamos de ver en el apartado anterior. De hecho los elementos principales son los mismos:

- El enlace a la versión en inglés, si existe.
- La barra de ayuda.
- El banner.
- El menú principal.
- La barra vertical.
- El cuerpo.
- El pie de página.

Todos estos elementos, excepto el cuerpo, son los mismos que en el resto de páginas, por lo que no se explican aquí. Para más información sobre estos elementos, consultar el apartado 4.1.

Sin embargo, el cuerpo de la portada es diferente, como se puede ver en la figura 5, que representa una portada posible, por lo que lo describiremos a continuación.

Para comenzar, el cuerpo de la portada no incluye un rastro de navegación, que es trivial para una portada. En su lugar tiene tres botones que llevan a tres portadas diferentes:

- El botón de ciudadano lleva a la portada de ciudadano, que es la que se muestra en la figura 5.
- El botón de empresa lleva a la portada de empresa.
- El botón de funcionario lleva a la portada de funcionario.

Se trata, pues, de tres portadas diferentes o, para ser más precisos, de tres cuerpos diferentes de portada (pues el resto de los elementos permanece igual). Concretamente, los nombres nos dicen qué contienen estos tres cuerpos:

- La portada del ciudadano incluye los enlaces que son de mayor interés para el ciudadano.
- La portada de empresa incluye los enlaces que son de mayor interés para el empresario.
- La portada de funcionario incluye los enlaces que son de mayor interés para el funcionario de la institución a la que se refiere la página Web.

De esta manera, las páginas más importantes para estos tres públicos resultan fáciles de encontrar, aunque estén muy debajo en la estructura de navegación. De hecho, se puede decir que, mientras la estructura de navegación agrupa todas las páginas desde un punto de vista de su contenido, la portada destaca las páginas de mayor importancia. No sólo el criterio de clasificación es diferente (contenido contra importancia), sino que la estructura de navegación incluye todas las páginas y las portadas sólo unas cuantas.



Figura 5. Distribución espacial de una página de portada

Cuando el usuario accede al sitio Web sin especificar página (sólo con el nombre de dominio), aparece por defecto la portada del ciudadano. Las tres diferentes portadas tienen un esquema de colores diferentes, que ayuda a distinguirlas.

Como hemos dicho, cada portada contiene los enlaces a las páginas de mayor interés para cada uno de los tres tipos de público. Estos enlaces se dividen en cuatro áreas diferentes:

- Para los enlaces que llevan a páginas que tienen información no permanente (es decir, cuyo período de validez es corto), hay dos áreas:
 - El área de avisos contiene las informaciones de mayor importancia que se necesita transmitir a la población. Suelen estar ligados a un plazo que el ciudadano debe cumplir para cierto servicio o trámite o a alguna información de importancia máxima.
 - El área de noticias contiene las noticias, es decir, las informaciones novedosas de menor importancia.

La diferencia entre noticias y avisos es que, si el ciudadano no lee las noticias no hay mayor problema, pero si el ciudadano no lee un aviso, esto puede tener efectos negativos (el ciudadano puede acabar incumpliendo una ley, renunciando a un servicio o trámite que le interesa o desconociendo una información que se necesita que conozca).

- Para los enlaces que llevan a páginas que tienen información permanente es decir, cuya validez no cambia hasta que se indique lo contrario), hay dos áreas:
 - El área de participación ciudadana contiene enlaces a todas las formas en las que el ciudadano se puede comunicar con la institución, ya sea a través de correo electrónico, chat, foros o servicios Web 2.0 (redes sociales, etc.)
 - El área de contactos directos contiene todos los enlaces a páginas que sean de importancia para el ciudadano, que tengan información permanente y no puedan incluirse en el área de participación ciudadana.

El área de noticias debería ir en una columna a la derecha. Las tres áreas restantes deberían ir a la izquierda, siendo “avisos” la primera, “contactos directos” la segunda y “participación ciudadana” la tercera.

Como se ha dicho, cada una de estas áreas debería contener información diferente según la portada a la que pertenecen. Así, por ejemplo, los avisos para el ciudadano son diferentes que los avisos para el empresario y ambos son diferentes que los avisos para el funcionario. La única excepción es el área de noticias, que puede ser la misma para las tres portadas (más allá del diferente esquema de colores).

5. Conclusión

Las instituciones gubernamentales deben implementar el sistema de navegación que se ha descrito en este documento en los plazos que establezca la Unidad de Innovación Tecnológica e Informática.

Para la implementación, cada institución puede seguir dos estrategias diferentes:

- Se puede partir del sitio Web actual y realizar los cambios que se han descrito en este documento.
- Se puede aplicar una plantilla que la Unidad de Innovación Tecnológica e Informática ha desarrollado en Joomla y que ya tiene preimplementada el sistema de navegación que se ha descrito en este documento. La ventaja de usar esta plantilla es que ya tiene implementados los mecanismos de navegación que se han explicado, la estructura de navegación que se ha descrito y, además, varios estándares de estandarización y modernización de sitios Web.

La elección de una de las dos estrategias de implementación será decidida libremente por cada institución. La responsabilidad de esta implementación corresponderá a la institución y la Unidad de Innovación Tecnológica e Informática prestará apoyo, asesoría y asistencia técnica.

Anexo A. Conceptos básicos.

A.1. Concepto de navegación.

Una de las necesidades básicas para el usuario del World Wide Web es acceder a la página que le interesa. Para ello, debe seguir dos procesos que, en orden de ejecución, son los siguientes:

- 1. Introducción de una URL en el programa navegador. Esta URL puede introducirse de manera explícita (escribiéndose con el teclado) o implícita (usando un marcador o una página de inicio). Una vez introducida la URL, el navegador carga la página cuya URL se ha introducido.
- 2. Acceder desde la página cargada a la página que interesa al usuario. A este proceso se le llama **“navegación”, que puede definir simplemente como el proceso por el que nos movemos de una página a otra diferente.** Este proceso se repite tantas veces como el usuario decida acceder a una página diferente sin introducir una URL nueva.

La navegación consta de una sucesión de acciones, como hacer clic en enlaces o en botones. Por lo tanto, la navegación puede definirse como la sucesión de acciones que llevan de una página A a una página B. Por simplicidad, en este documento, sólo nos ocupamos de la navegación a base de enlaces, dado que los botones pueden considerarse equivalentes a los enlaces para nuestros propósitos. Así, **podemos definir la navegación como la sucesión de enlaces que llevan de una página a otra.**

A.2. Navegación en un sitio Web

Podemos hablar de navegación en la Web, pero, si nos centramos en un único sitio Web, podemos hablar de navegación de un sitio Web, que es la que nos interesa en este documento y la que nos referiremos a partir de ahora cada vez que hablamos de navegación.

Dentro de un sitio Web, la navegación es el proceso por el que pasamos de una página del sitio a otra del mismo sitio, siguiendo una sucesión de enlaces. Por lo tanto, la navegación de un sitio Web dependerá de los enlaces que tenga y su relación con las páginas.

Definimos el sistema de navegación de un sitio Web como la forma en el que se navega en un sitio Web. Más precisamente, se trata del conjunto de enlaces que relacionan las diversas páginas del sitio.

A.3. Los dos componentes de la navegación

Profundizando en ello hay que tener en cuenta que un enlace tiene dos naturalezas diferentes:

- Por una parte, tiene una naturaleza visual, que es lo que aparece en pantalla. En HTML básico, es lo que se coloca entre las etiquetas <A> y .

- Por otra parte, tiene una naturaleza de comportamiento, que es lo que pasa cuando se hace clic. Es decir, la página a la que se accede cuando se hace clic. En HTML básico, es lo que aparece en la propiedad “href”.

Cuando pasamos de tratar un enlace a tratar la navegación (que consiste en conjuntos de enlaces), estas dos naturalezas se concretan en dos componentes diferentes, que son los componentes de la navegación.

- Mecanismos de navegación. Los enlaces se agrupan en estructuras llamadas “mecanismos de navegación”, que son conjuntos de enlaces que se encuentran cercanos, tienen una apariencia similar y se comportan de manera similar. Mecanismos de navegación son los menús, las barras de navegación, los rastros de navegación, el mapa del sitio y otros más. Este componente se corresponde con la naturaleza visual de los enlaces.
- Estructura de navegación. La estructura de navegación es el conjunto de relaciones que se establecen entre las páginas Web de un sitio en virtud de los enlaces que las unen. Se representa como el típico grafo de navegación que relaciona las páginas con líneas que representan los enlaces y que aparece en la figura siguiente. Este componente se corresponde con la naturaleza de comportamiento de los enlaces.

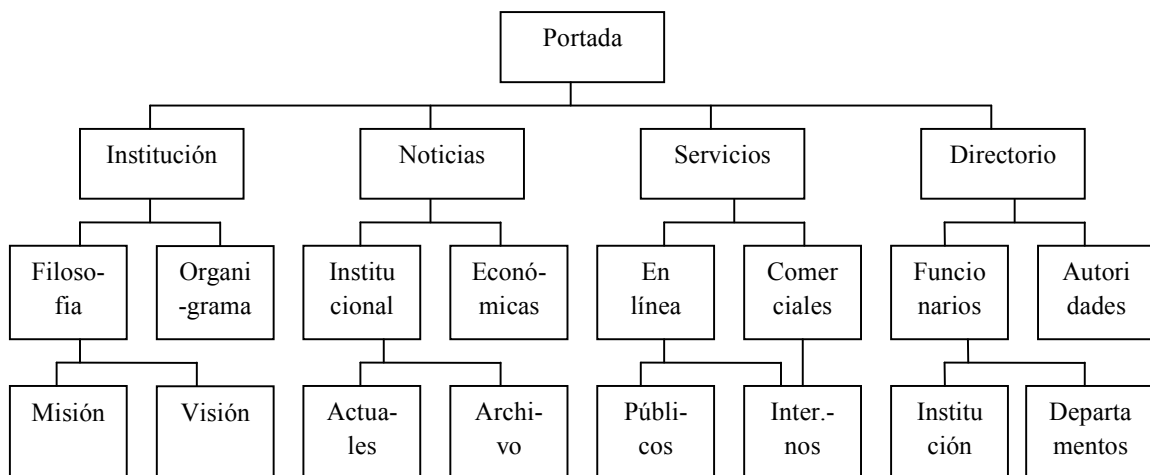


Figura 6. Grafo de navegación de un sitio Web ficticio. Cada línea que va de arriba abajo representa un enlace.

De los mecanismos de navegación, podemos distinguir dos clases.

- Los mecanismos de navegación estructurales son aquellos cuyos enlaces están dispuestos en una forma jerárquica, que refleja la estructura del sitio. La mayoría de mecanismos son de este tipo. Por ejemplo, un menú de navegación que indica las diferentes secciones.
- Los mecanismos de navegación no estructurales son aquellos que muestran enlaces sin ningún tipo de relación estructural o jerárquica. Este tipo de mecanismos suelen ser un “cajón de sastre” donde se muestran enlaces muy diferentes, que no están relacionados desde el punto de vista lógico. Un ejemplo podría ser una barra de navegación que agrupa páginas importantes o frecuentes.

Estos dos componentes (mecanismos de navegación y estructura de navegación) forman el sistema de navegación de un sitio Web.

Es por ello que para diseñar un sistema de navegación debemos diseñar esos dos componentes. Dicho de otra manera, el diseño de un sistema de navegación deberá incluir estas dos acciones:

- Diseño de los mecanismos de navegación.
- Diseño de la estructura de navegación.

Estas son las dos partes del presente documento.

A.4. Ubicación de una página

En lo que se refiere a la navegación, se define la ubicación de una página en un sitio Web como su lugar en la estructura de navegación del sitio Web. Más concretamente, puede definirse como el camino que va desde la portada del sitio a la página en el grafo de navegación.

Así, la ubicación de la página de “Misión” en el ejemplo anterior de la figura es Portada > Institución > Filosofía > Misión. La ubicación de una página suele indicarse en el rastro de navegación (“navigation breadcrumb”) de la misma.

Sin embargo, una página puede tener diversas ubicaciones diferentes, pues se puede llegar a ella desde la portada por caminos diferentes. Así, en el ejemplo anterior, la página de “Internos” tiene dos ubicaciones diferentes:

- Ubicación A: Portada > Servicios > En línea > Internos
- Ubicación B: Portada > Servicios > Comerciales > Internos

Asimismo, también es posible que una misma página sea enlazada desde dos sitios Web diferentes por lo que estaría ubicada en dos sitios Web.

De todas las ubicaciones que puede tener una página Web, hay una que es más importante. La llamaremos “ubicación primaria”. Es aquella ubicación que es coherente con la página. En el ejemplo anterior, supongamos que la página de “Internos” tiene un rastro de navegación que dice

“Portada > Servicios > En línea > Internos”. En este caso, la página sería coherente con la ubicación A y no con la ubicación B. Diríamos que la ubicación A es primaria y la ubicación B es secundaria.

Conocer la ubicación primaria es sencillo si se tiene un rastro de navegación en la página, pues éste expresa la ubicación primaria. Si no hay un rastro de navegación, hay otros elementos de la página que pueden determinar cuál es la ubicación primaria.

Como dijimos, una ubicación es primaria si es coherente con la página. Es decir, es coherente con:

- El rastro de navegación.
- La URL de la página.
- El diseño gráfico de la página.
- Los mecanismos de navegación de la página.
- El contenido de la página.

Una ubicación que no es primaria se le llama secundaria. Por lo tanto, una ubicación es secundaria si no es coherente con la página.

Para una determinada página, hay muy pocas ubicaciones primarias (normalmente, sólo una). Pero puede haber tantas ubicaciones secundarias como se desee.

A.5. Estructuras simplificadas de navegación.

En la mayoría de los casos, estudiar la estructura de navegación es demasiado complejo. En efecto, dado el gran número de enlaces que pueden existir entre páginas, el grafo de navegación puede resultar demasiado confuso, con multitud de líneas conectando los diferentes nodos y haciendo confusa la estructura.

Sin embargo, no todos los enlaces son iguales para la estructura, tal como es concebida por el diseñador del sitio y percibida por el usuario del mismo. Por ejemplo, los enlaces que aparecen en medio del cuerpo de la página suelen ser menos importantes para la navegación que los que aparecen en las barras de navegación. Además, los primeros suelen estar definidos de forma aleatoria mientras que los segundos tienen una estructura jerárquica.

Es por eso que consideramos diferentes estructuras simplificadas de navegación, que nos permiten estudiar la navegación de forma más sencilla. Son dos: la estructura canónica y la estructura primaria.

Si sólo consideramos los enlaces presentes en las barras de navegación estructurales, tenemos la llamada estructura canónica de navegación. En esta estructura no se consideran los enlaces del cuerpo de la página, ni los de mecanismos de navegación diferentes de las barras, ni de barras de navegación no estructurales (como la de “Otros enlaces” que aparece en el apartado 4.1). Sin embargo, esta omisión es positiva, pues estos enlaces no son concebidos como parte de la estructura del sitio según la conciben el diseñador o el usuario. Por ello, cuando se habla de

estructura de navegación, se suele hablar de estructura canónica de navegación, que es la que el usuario y el diseñador conciben como la “verdadera” estructura de navegación del sitio.

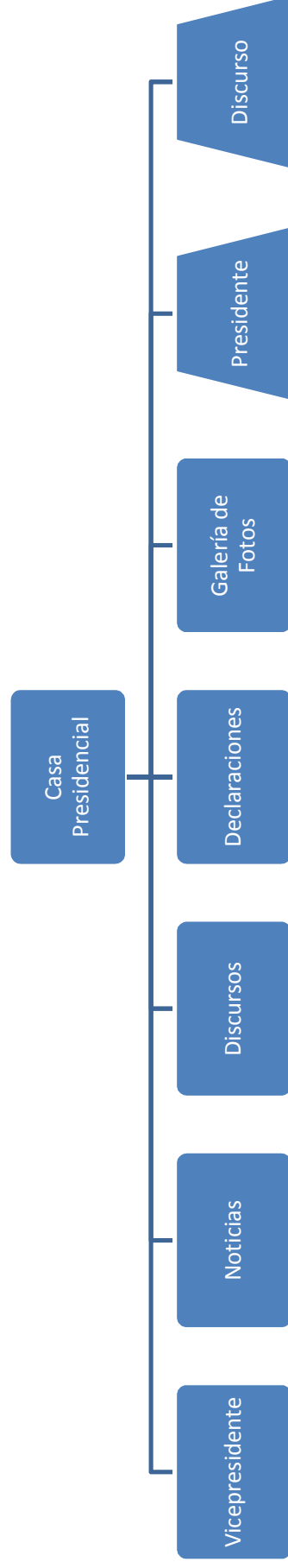
La estructura canónica suele tener una estructura jerárquica, de árbol, aunque no siempre es así.

De la misma manera, si sólo consideramos la ubicación primaria de cada página (es decir, dejamos de considerar, por lo tanto, los enlaces que indican ubicaciones secundarias) la estructura de navegación resultante es una estructura de navegación simplificada que se le llamará “estructura primaria de navegación”.

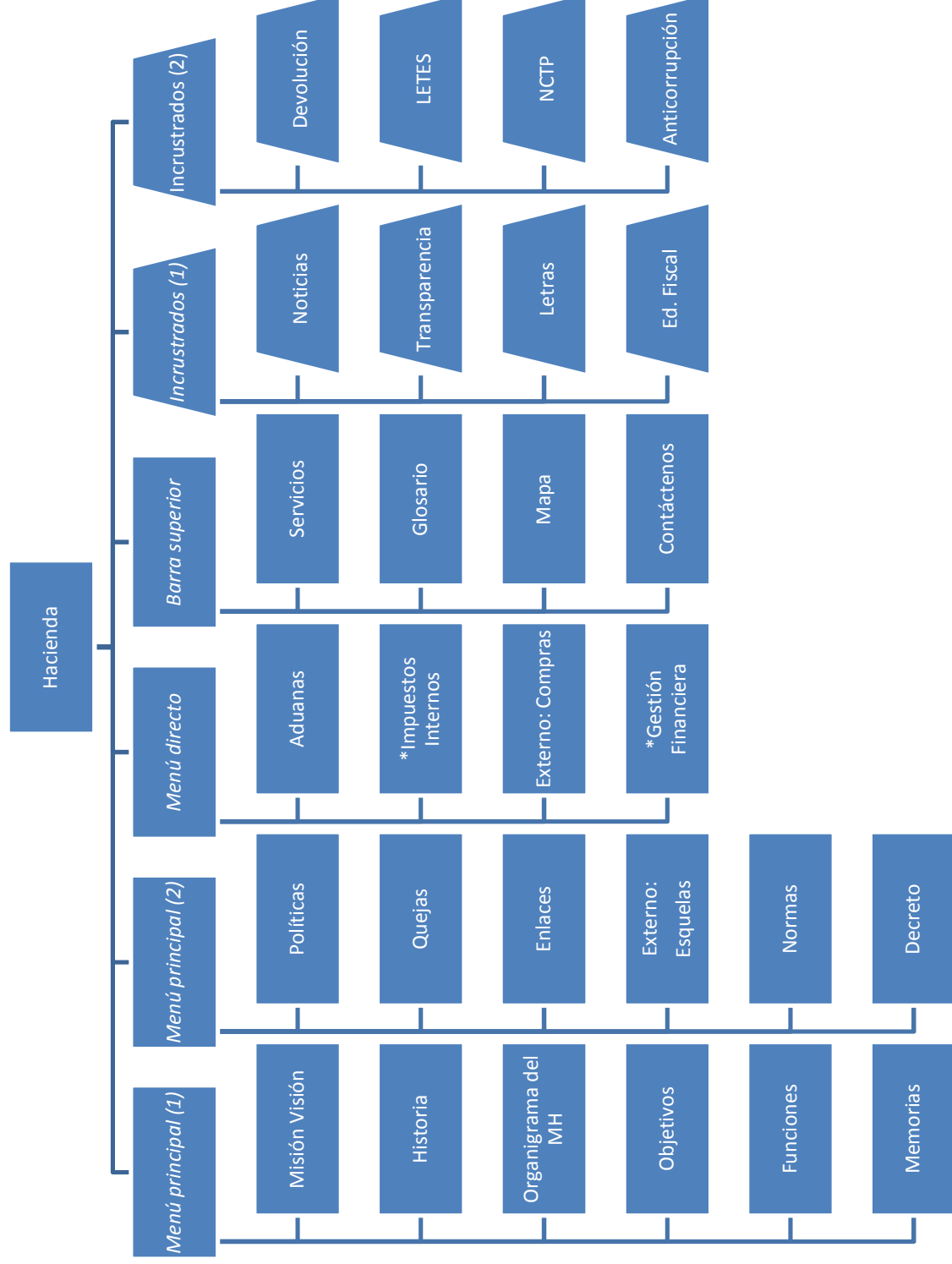
La estructura primaria de navegación siempre tiene una forma jerárquica, es decir, de árbol.

Anexo B. Estructura de navegación actuales de las instituciones.

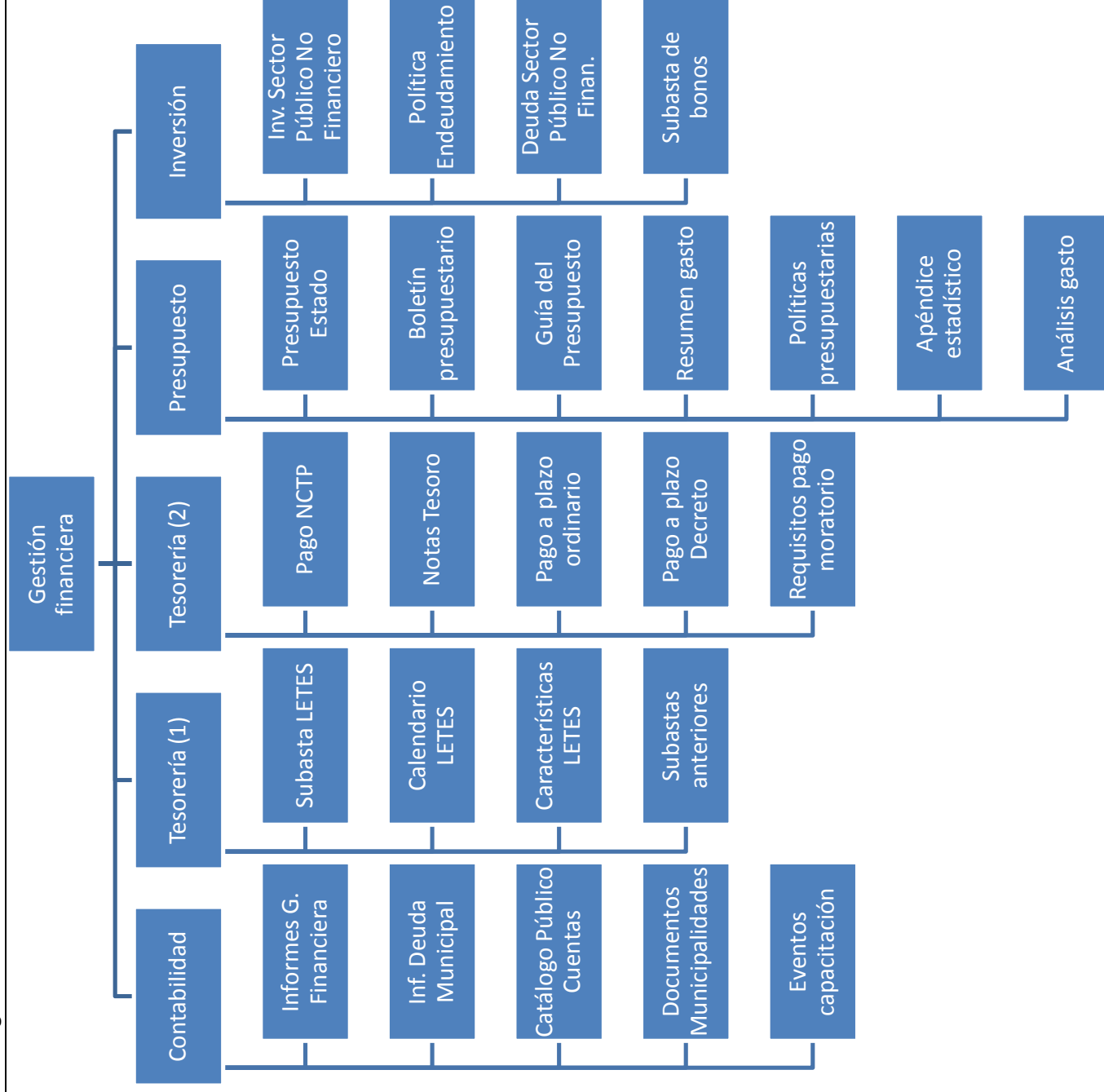
B.1. CASA PRESIDENCIAL



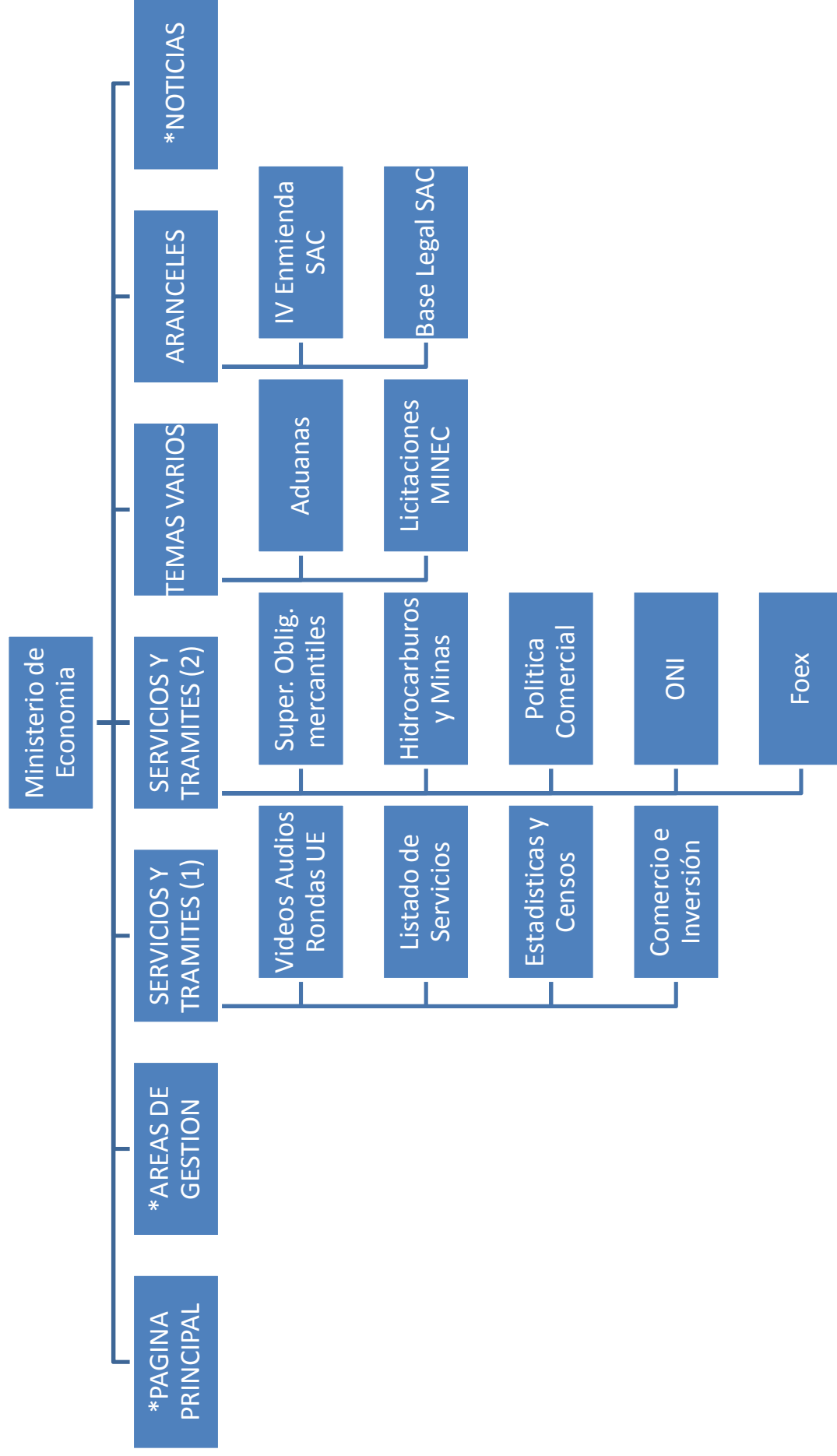
B.2. MINISTERIO DE HACIENDA

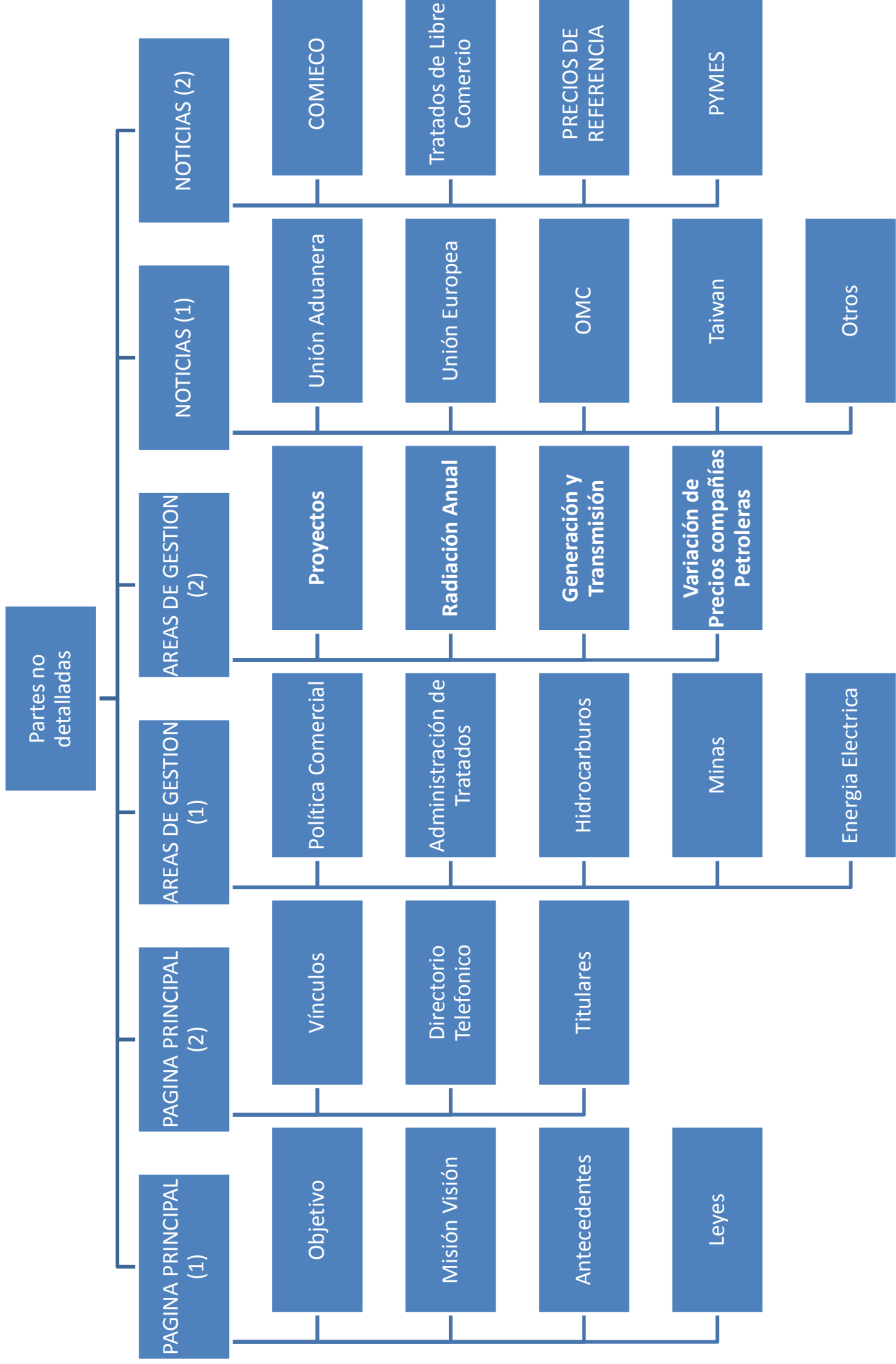




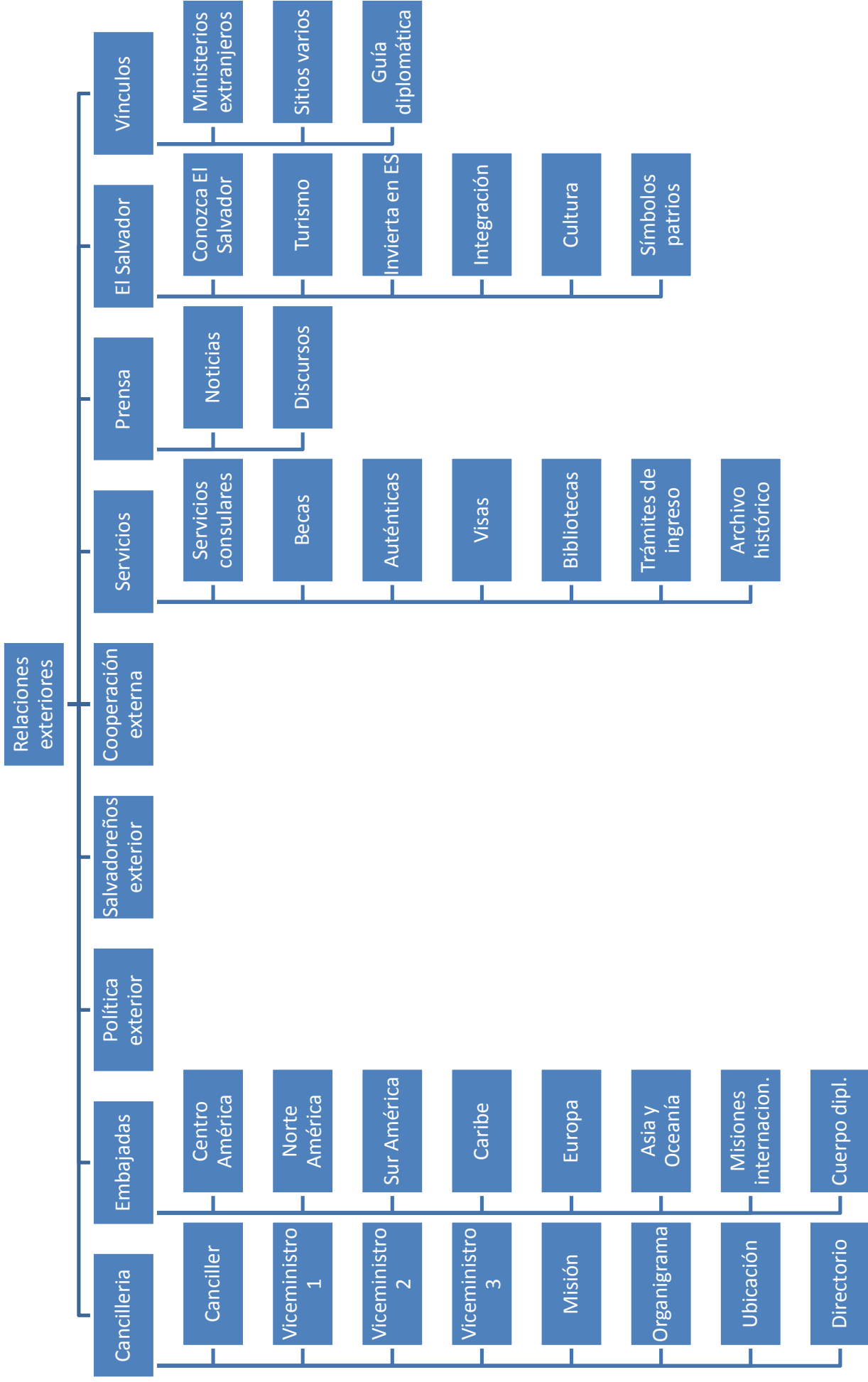


B.3. MINISTERIO DE ECONOMIA

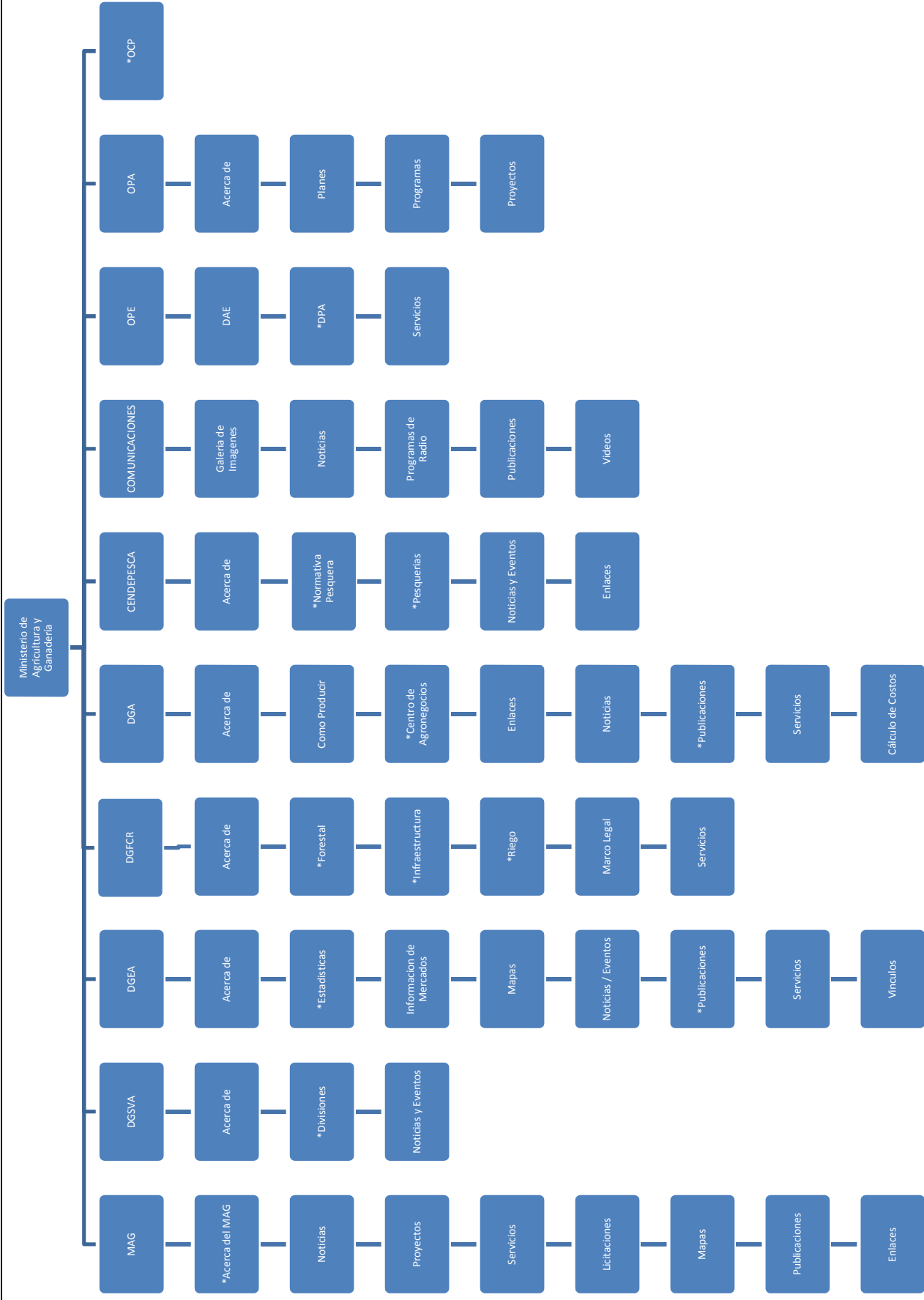


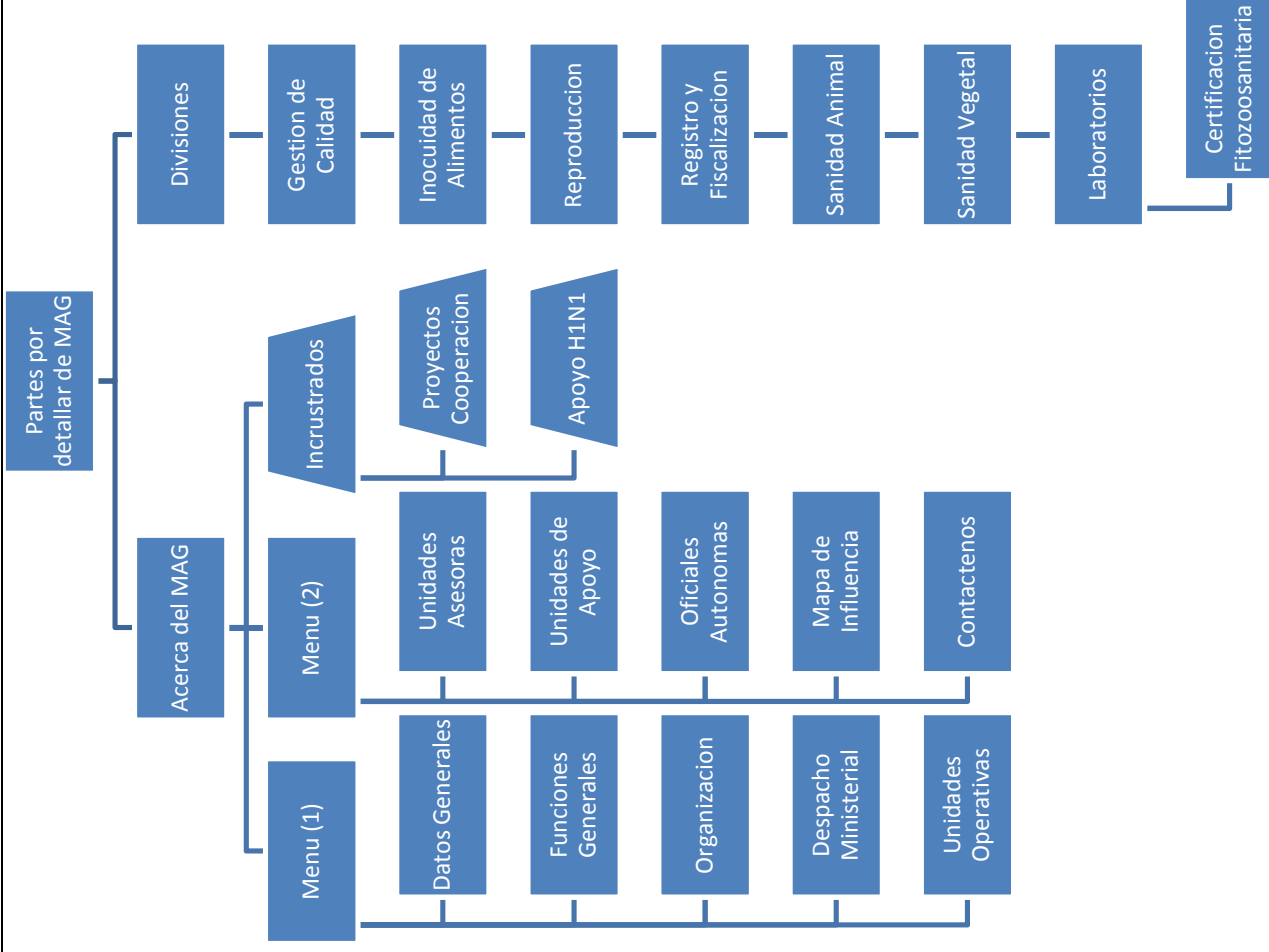


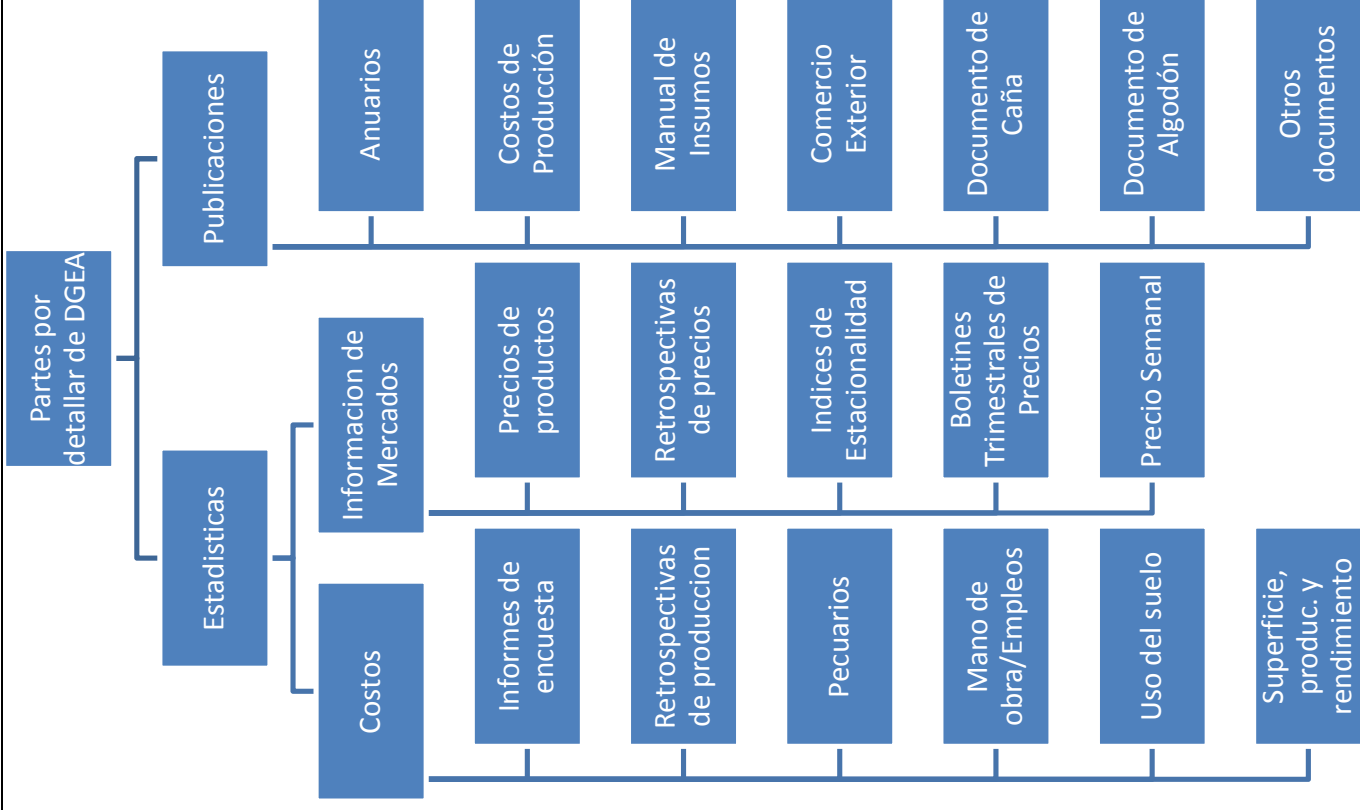
B.4. MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

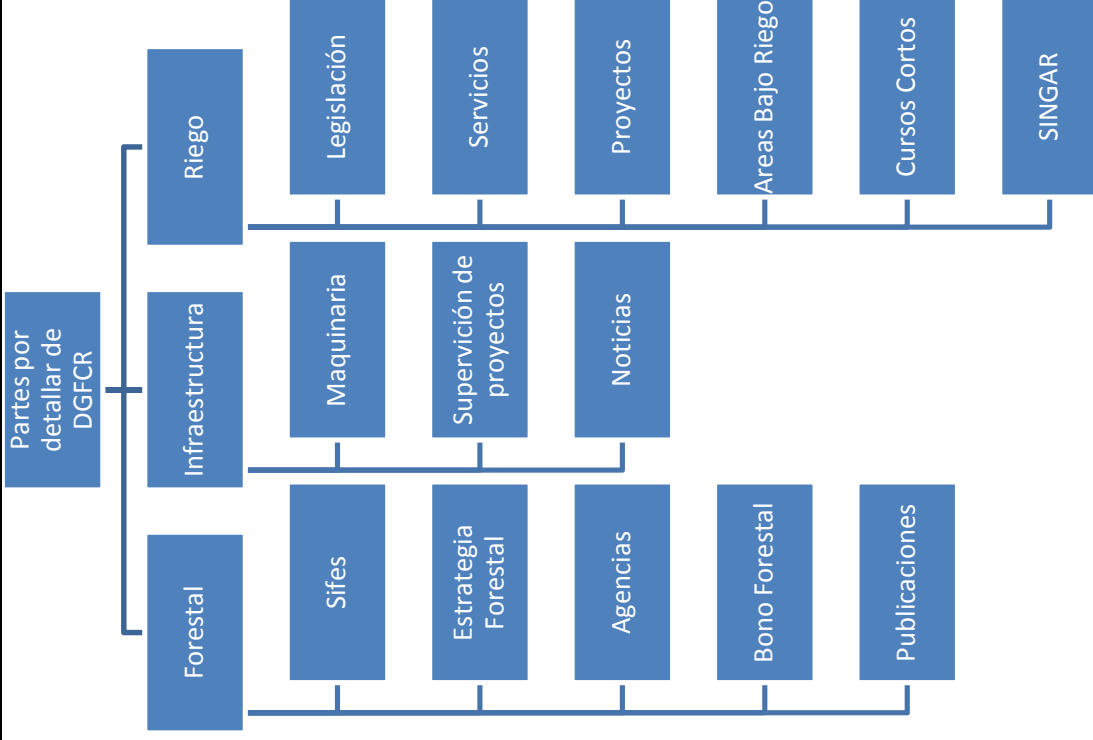


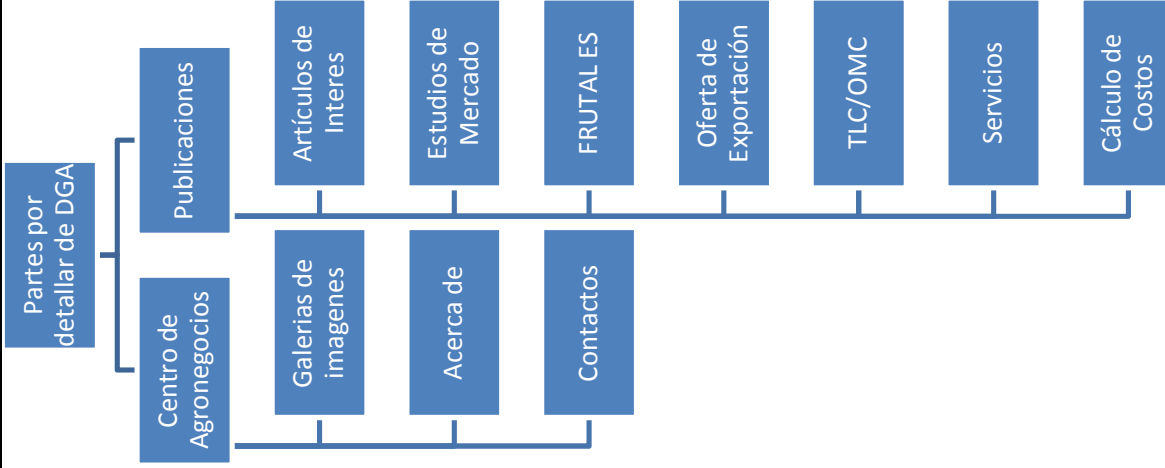
B.5. MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

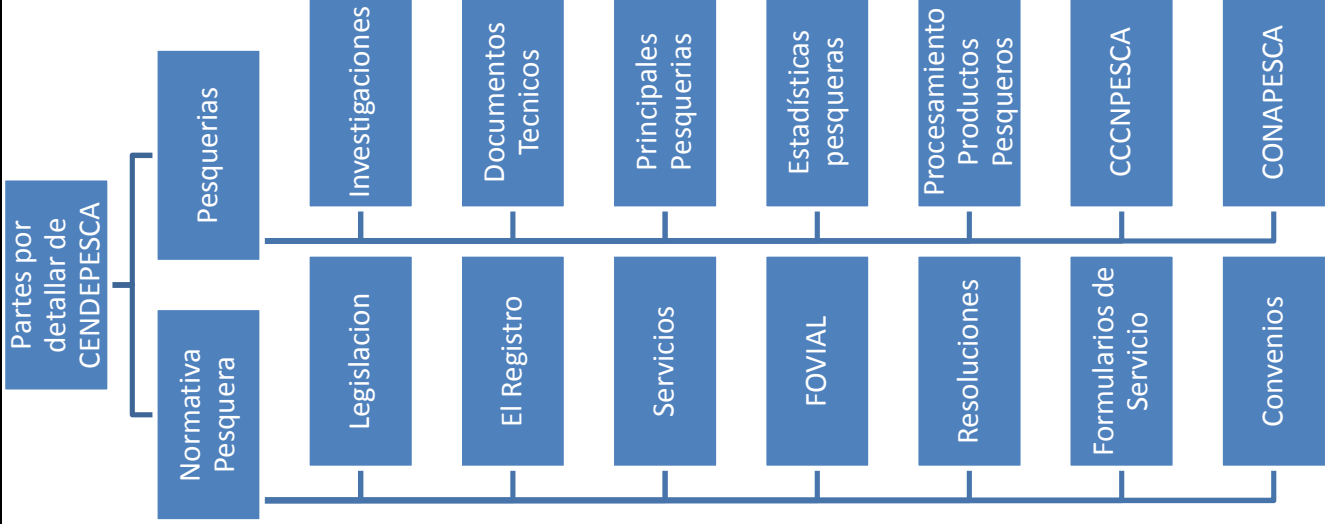


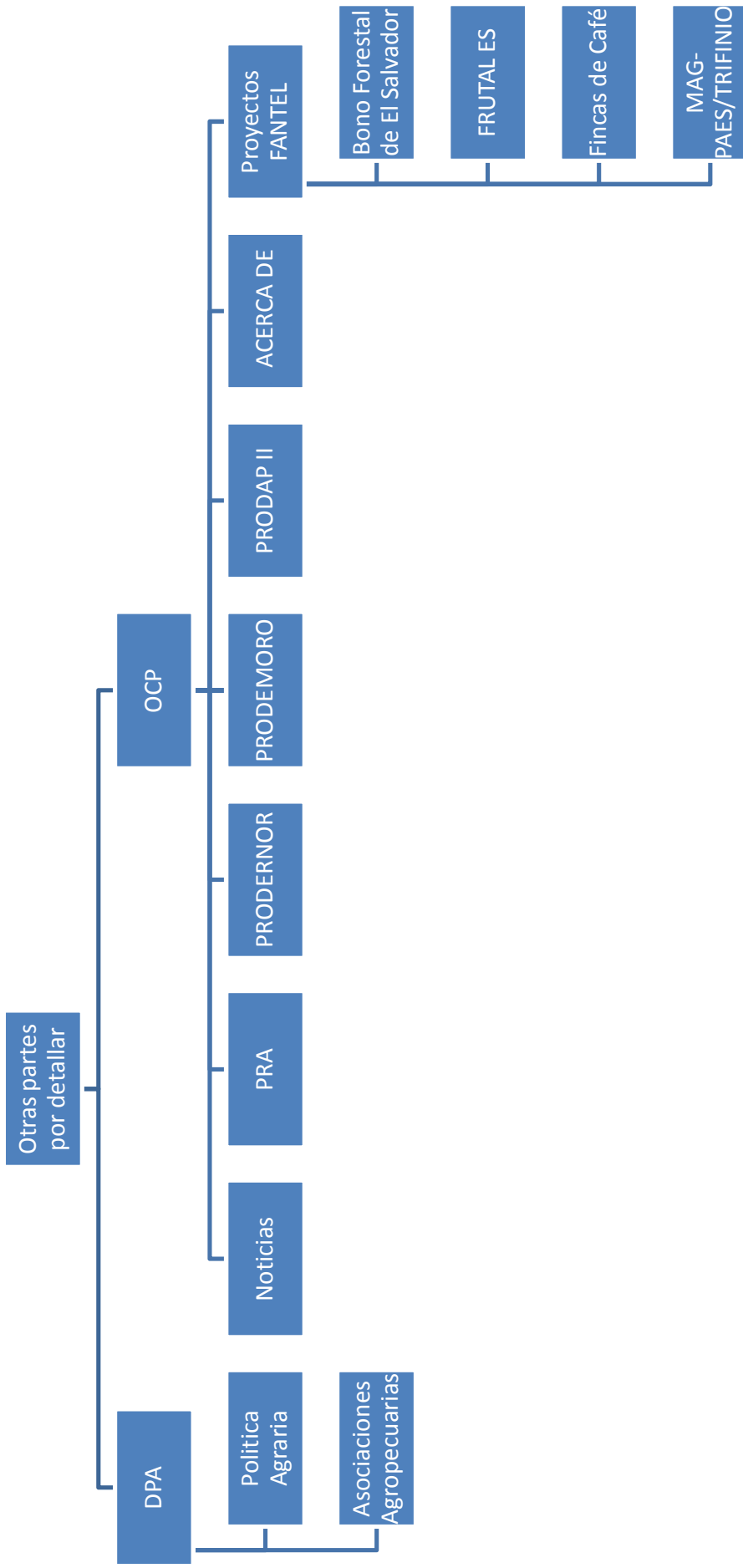




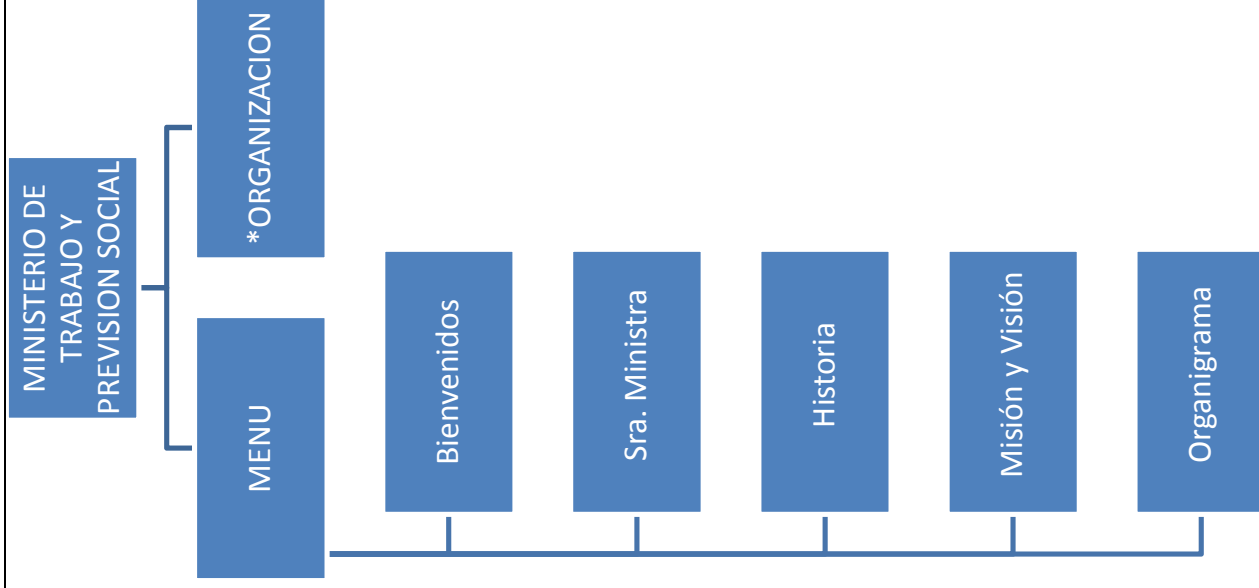




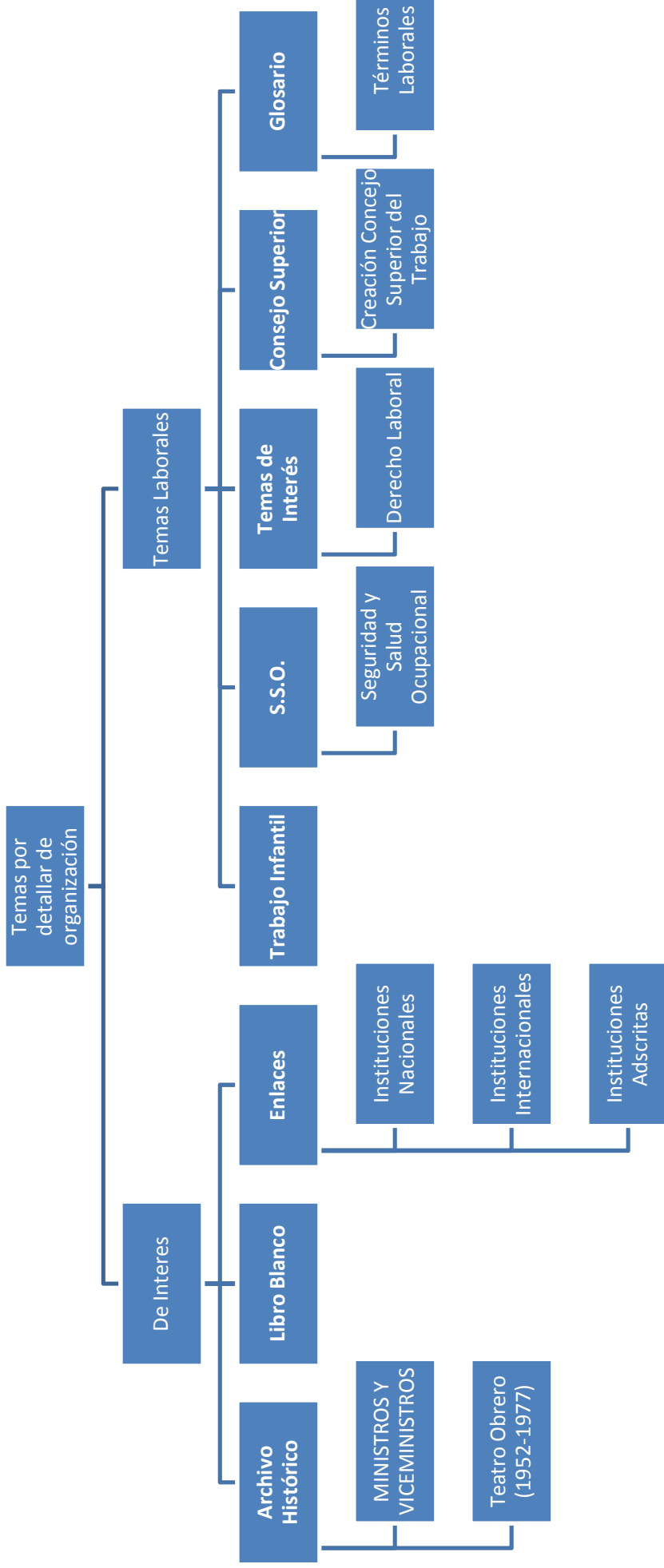




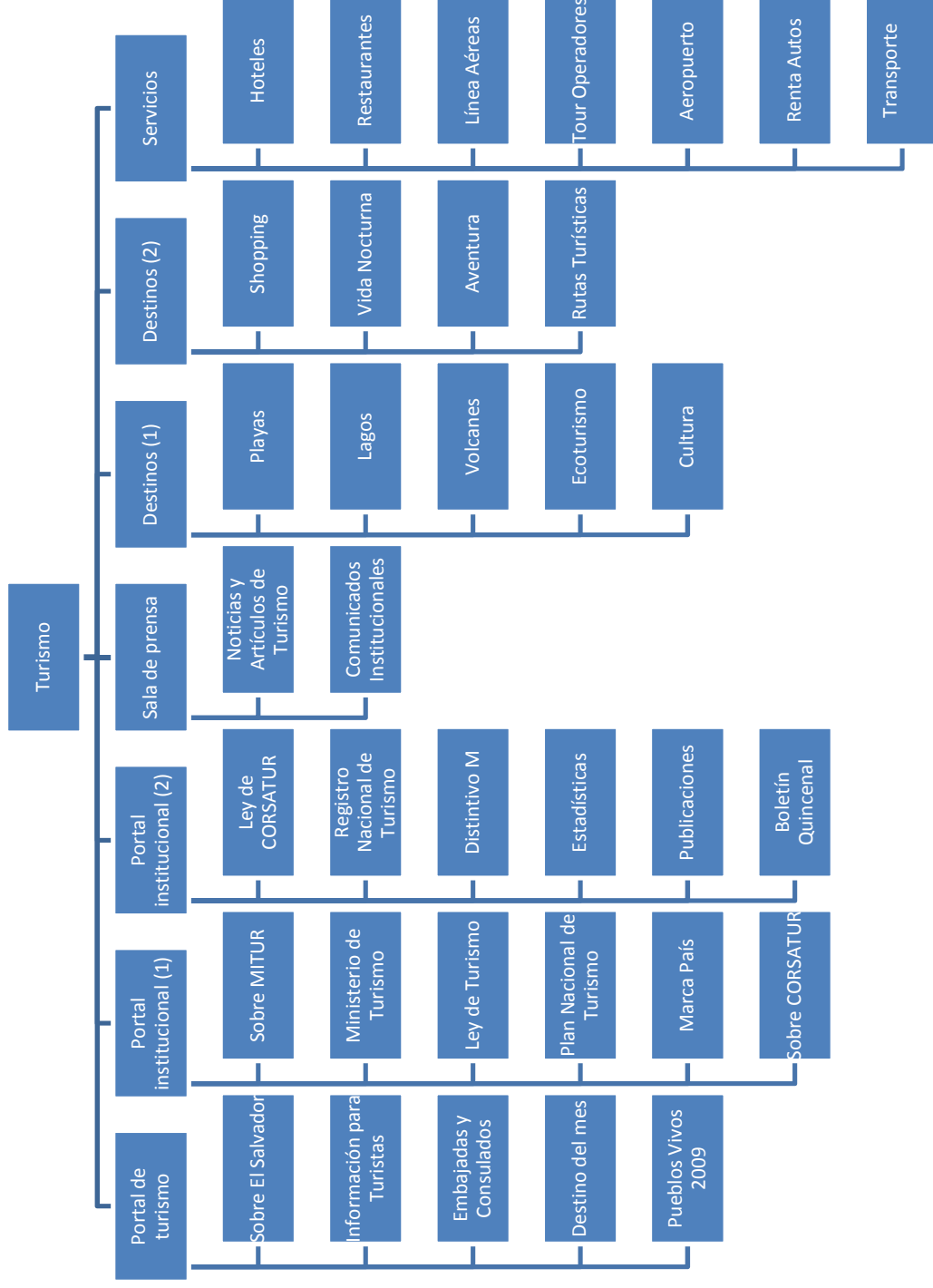
B.6. MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



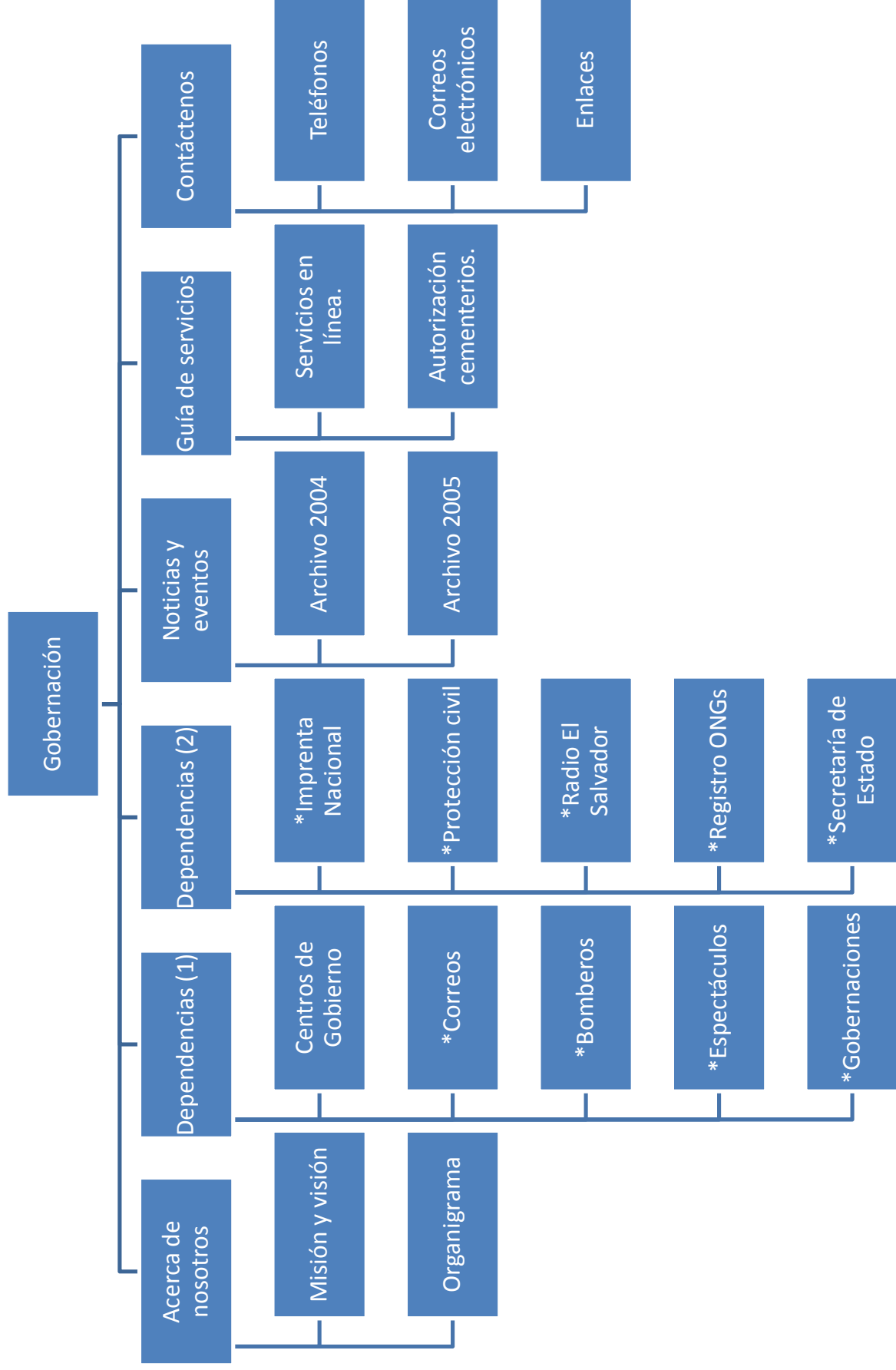


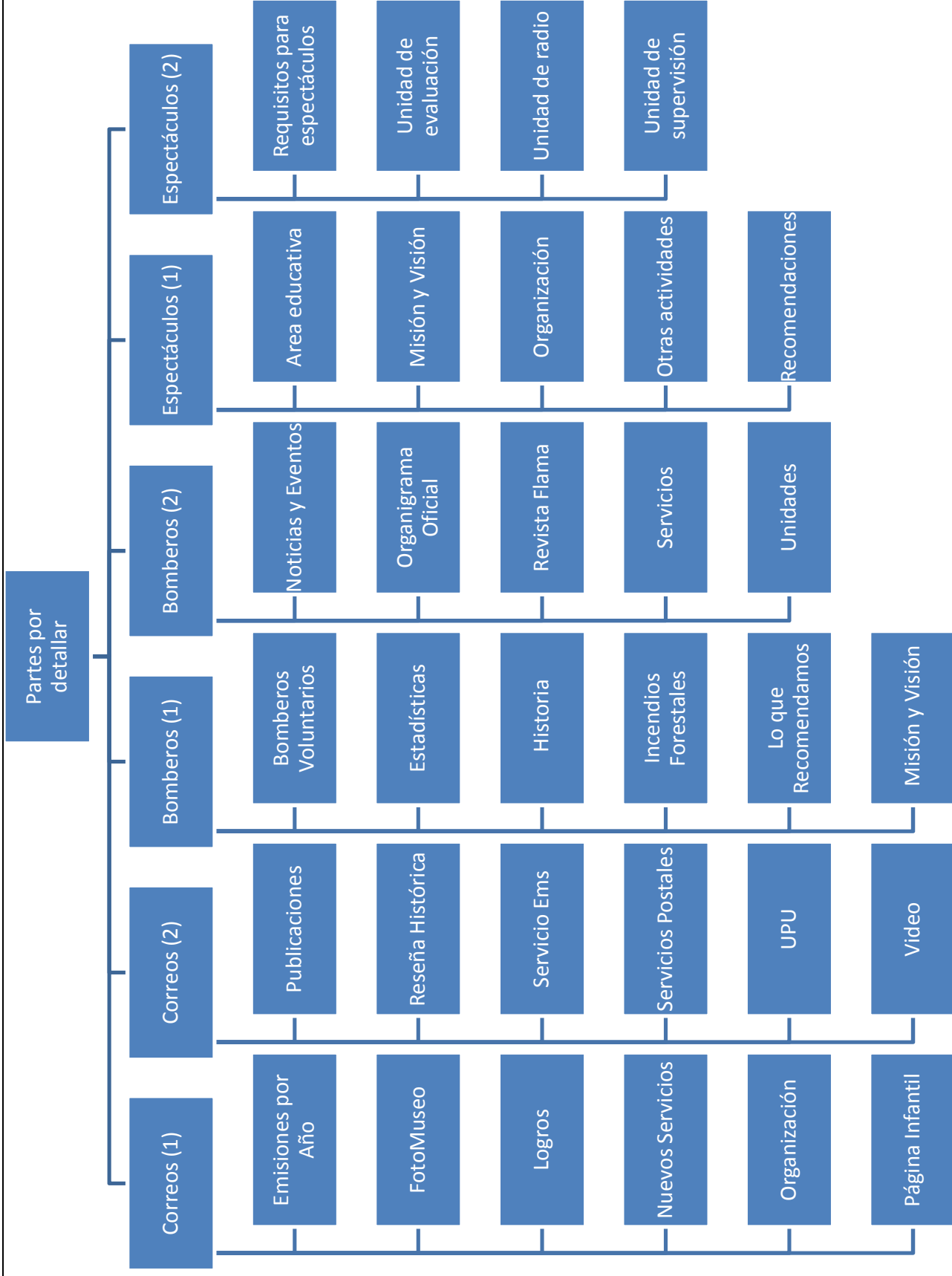


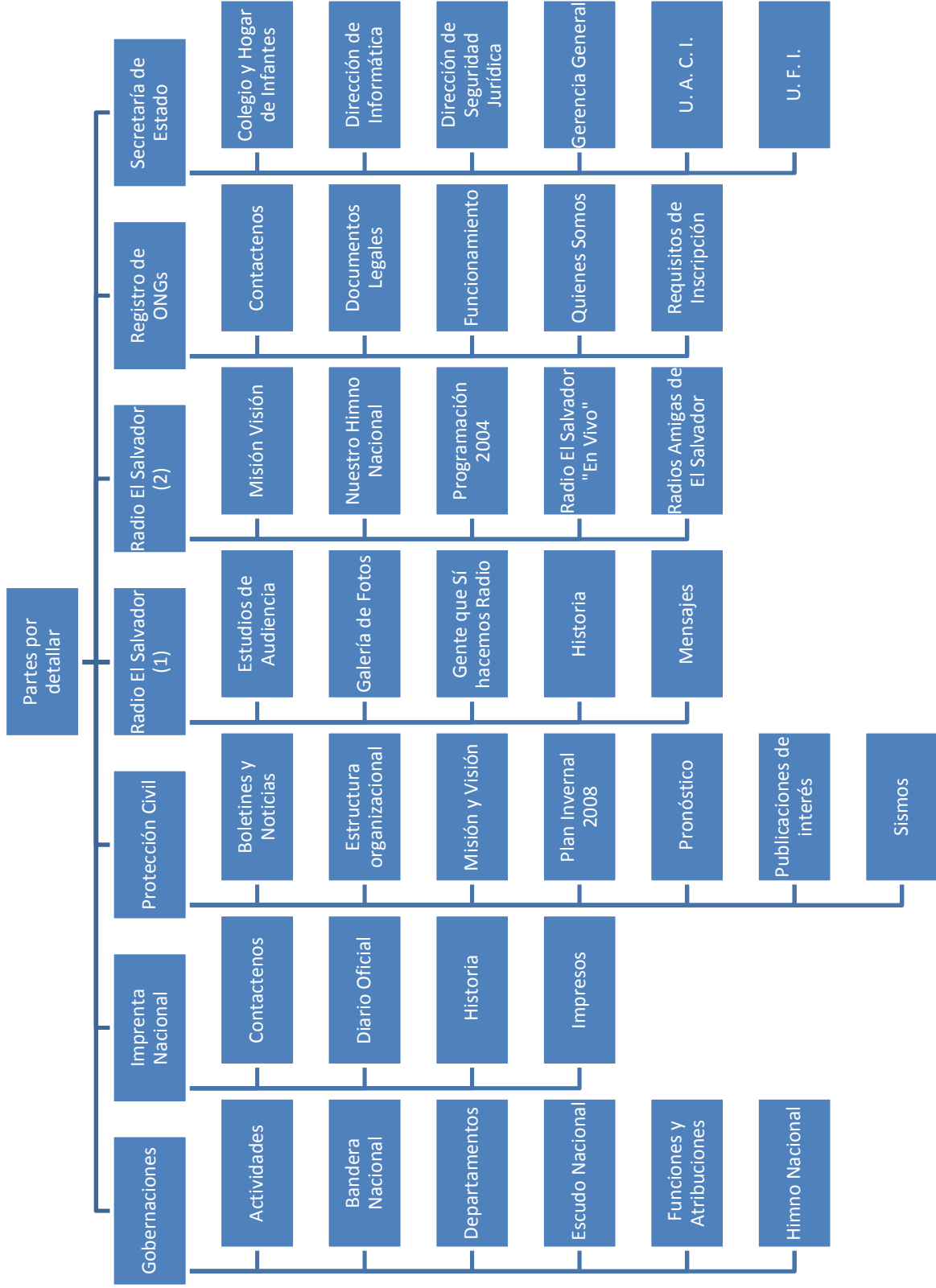
B.7. MINISTERIO DE TURISMO



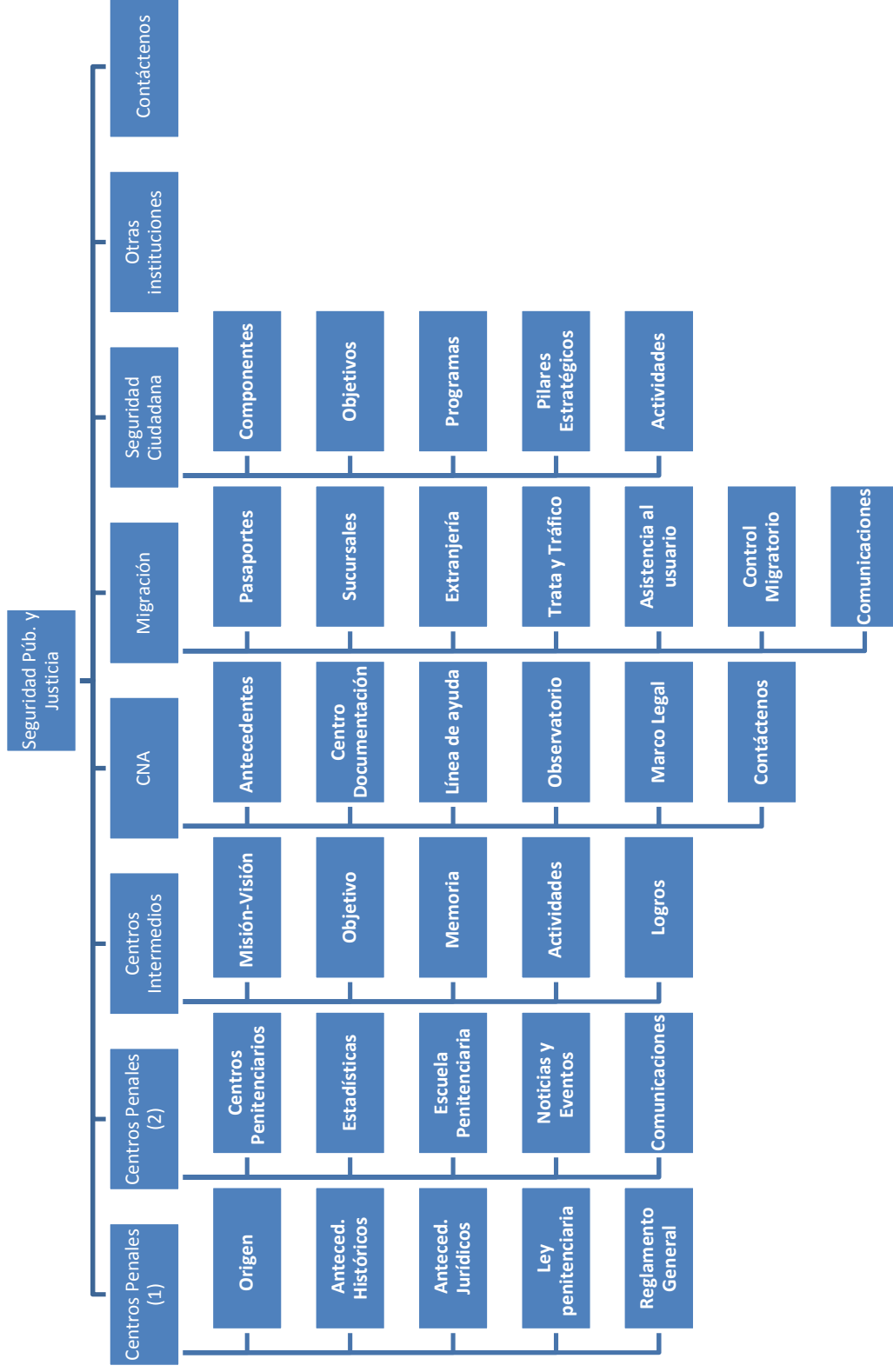
B.8. MINISTERIO DE GOBERNACION



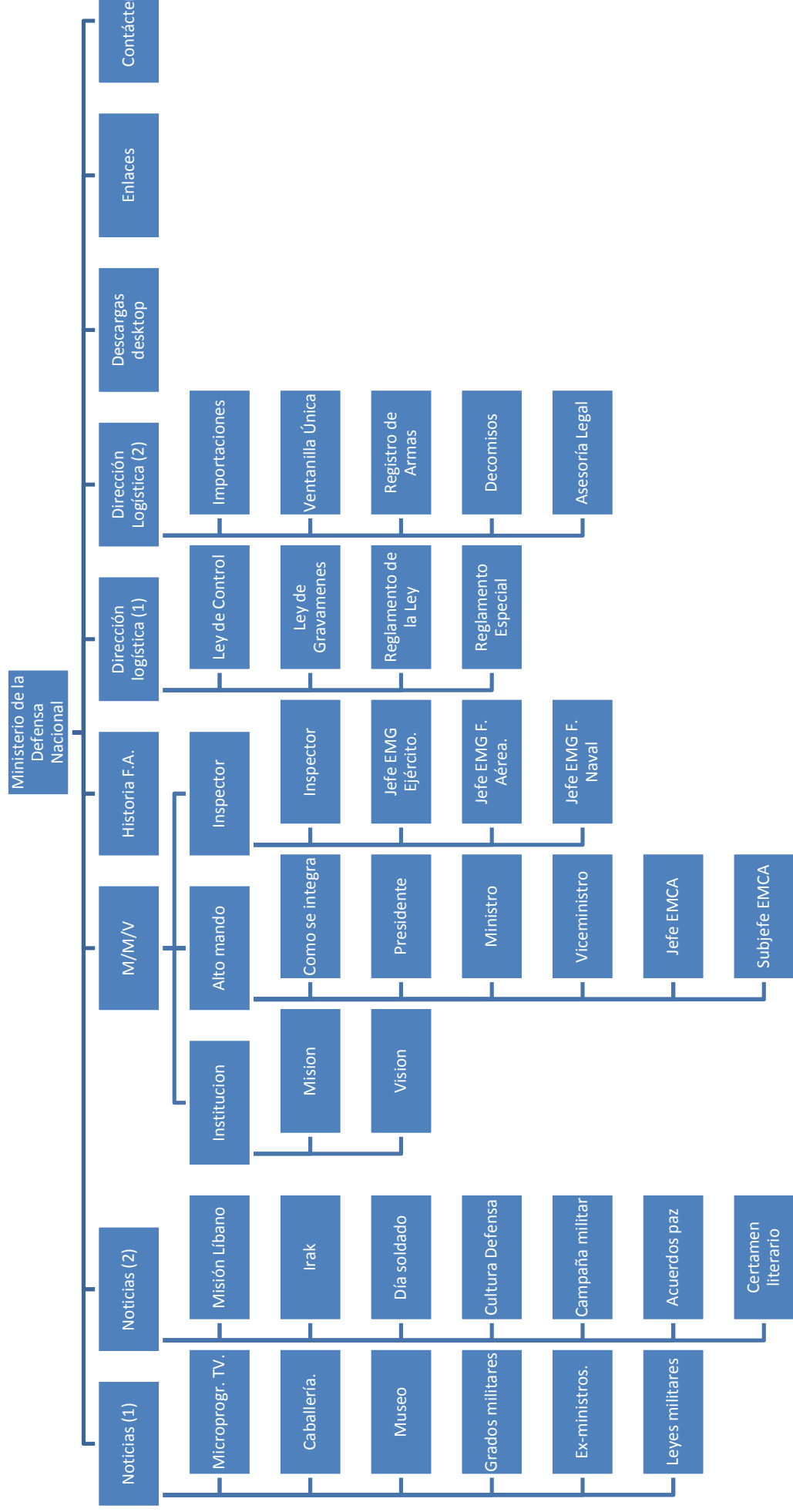




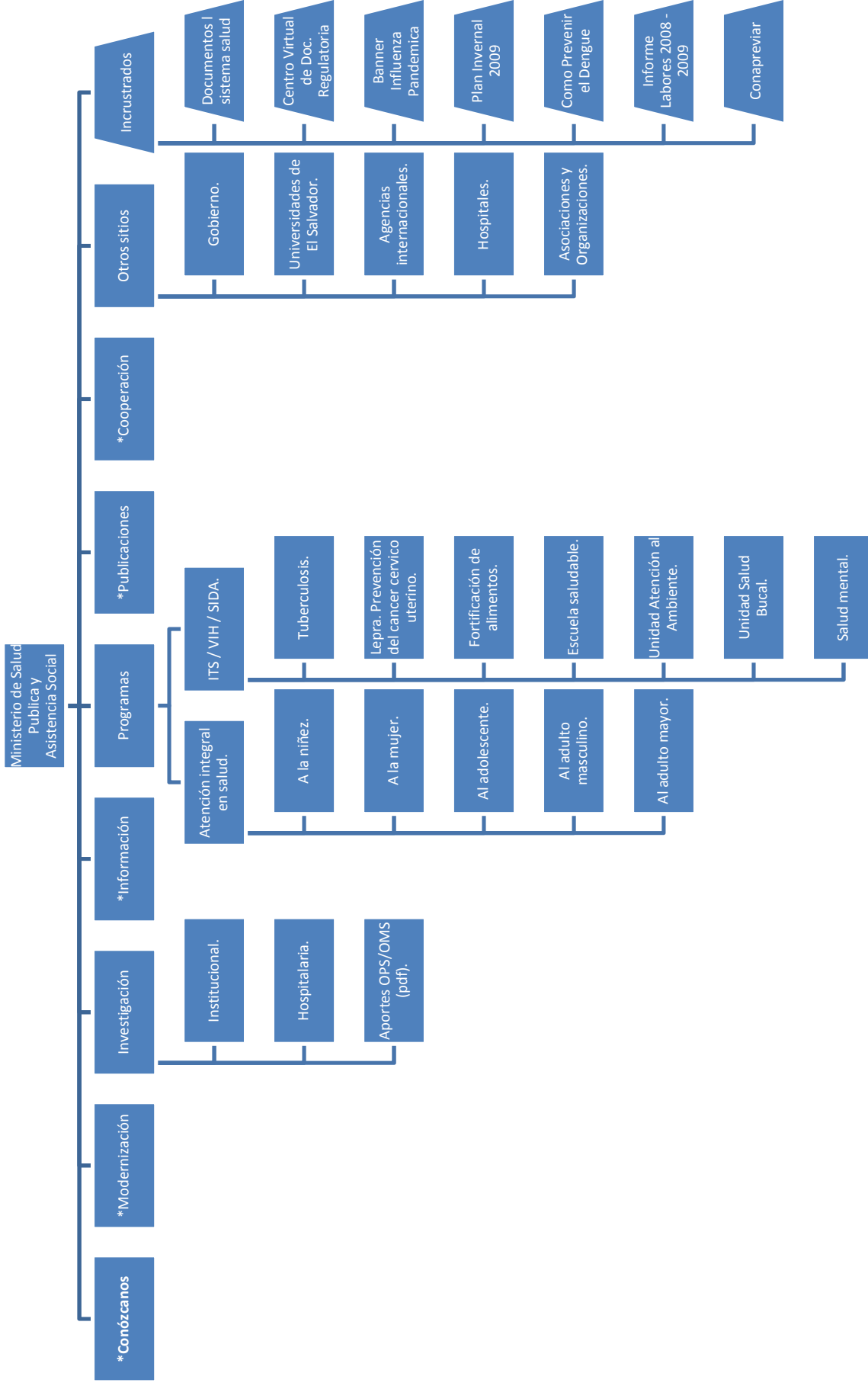
B.9. MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA Y JUSTICIA

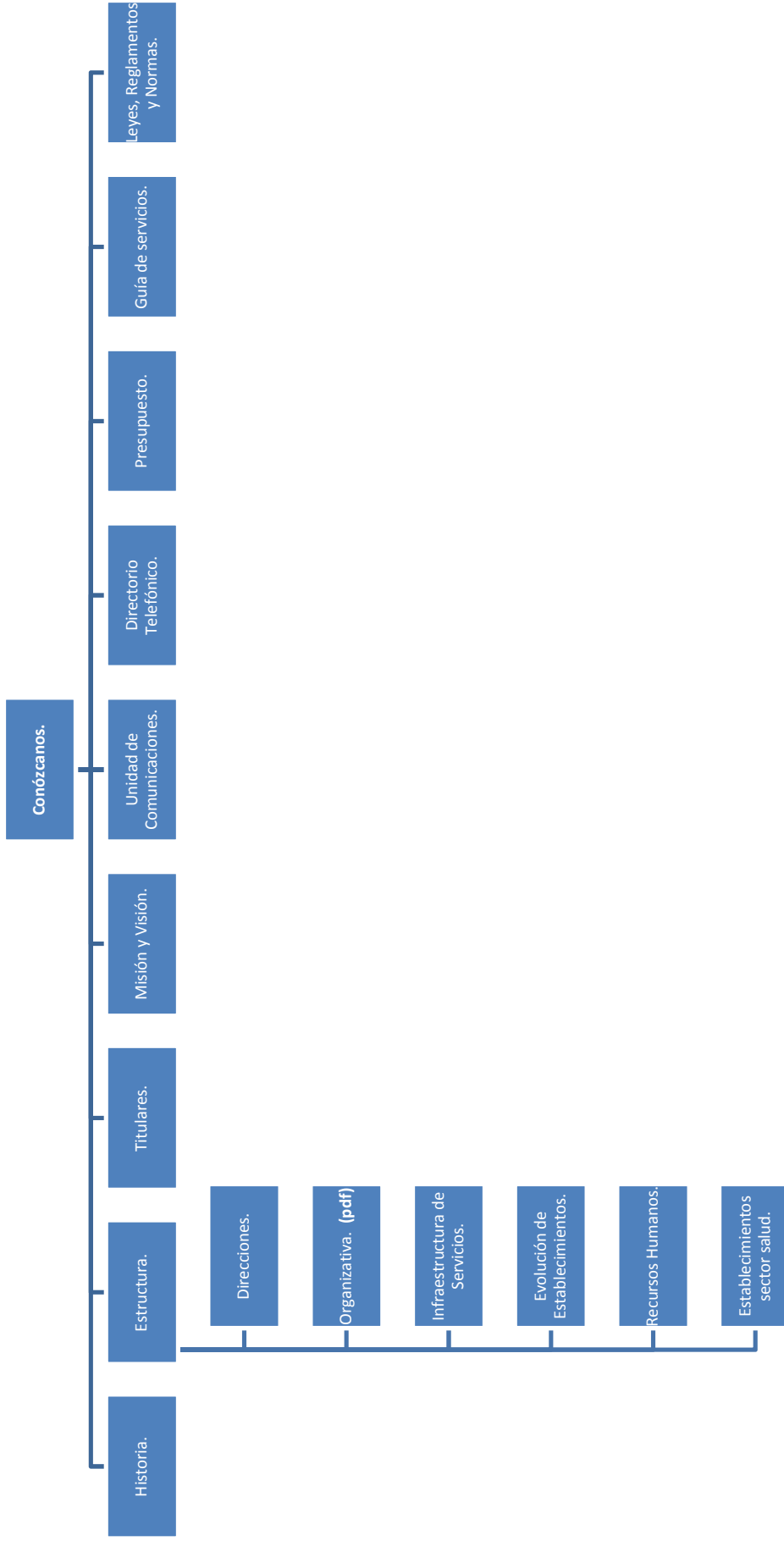


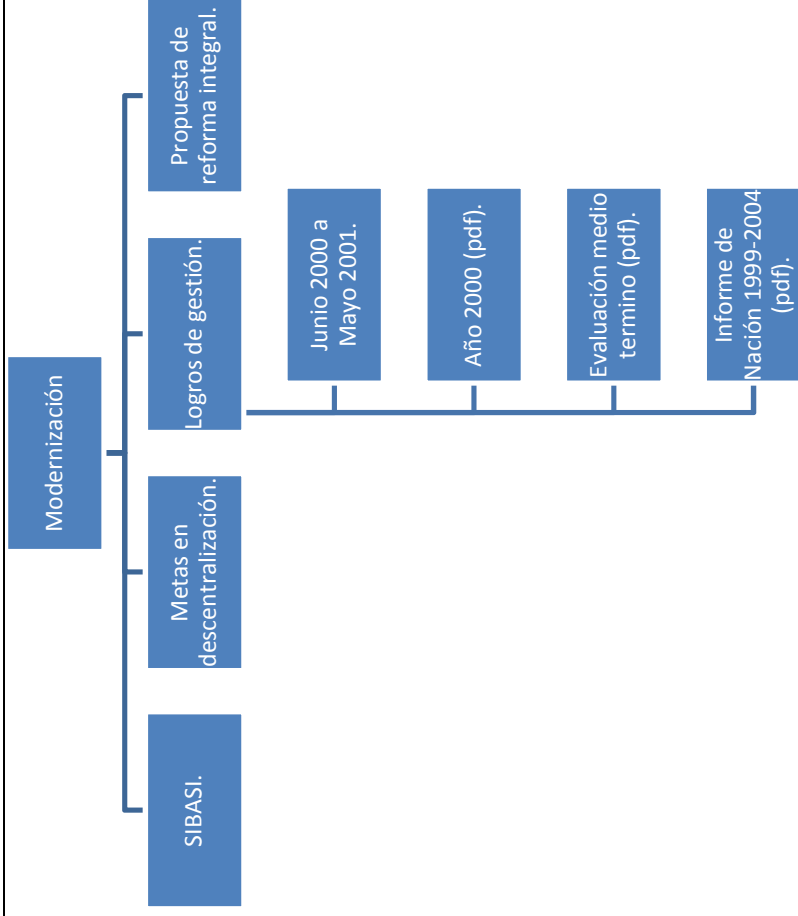
B.10. MINISTERIO DE LA DEFENSA NACIONAL

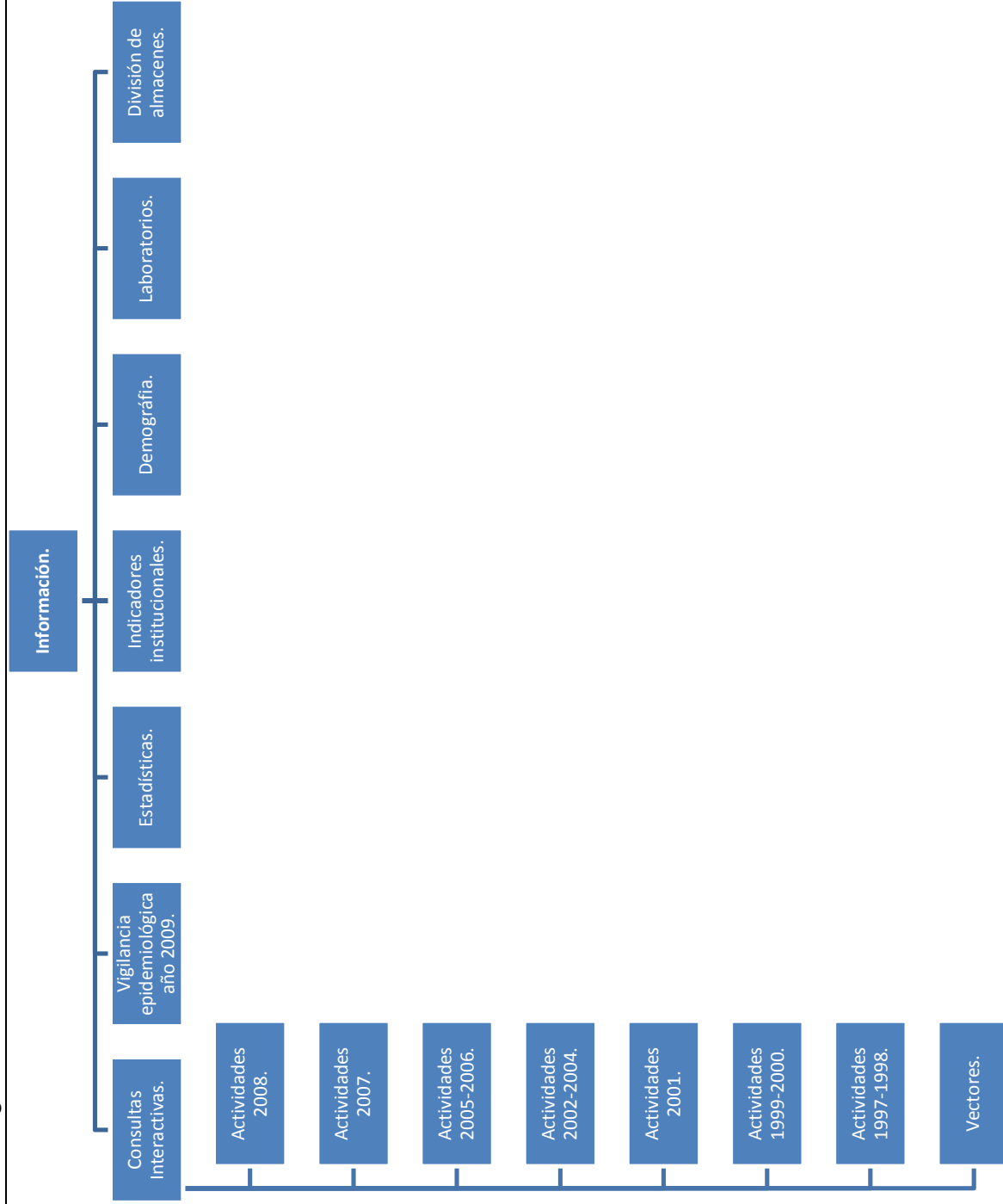


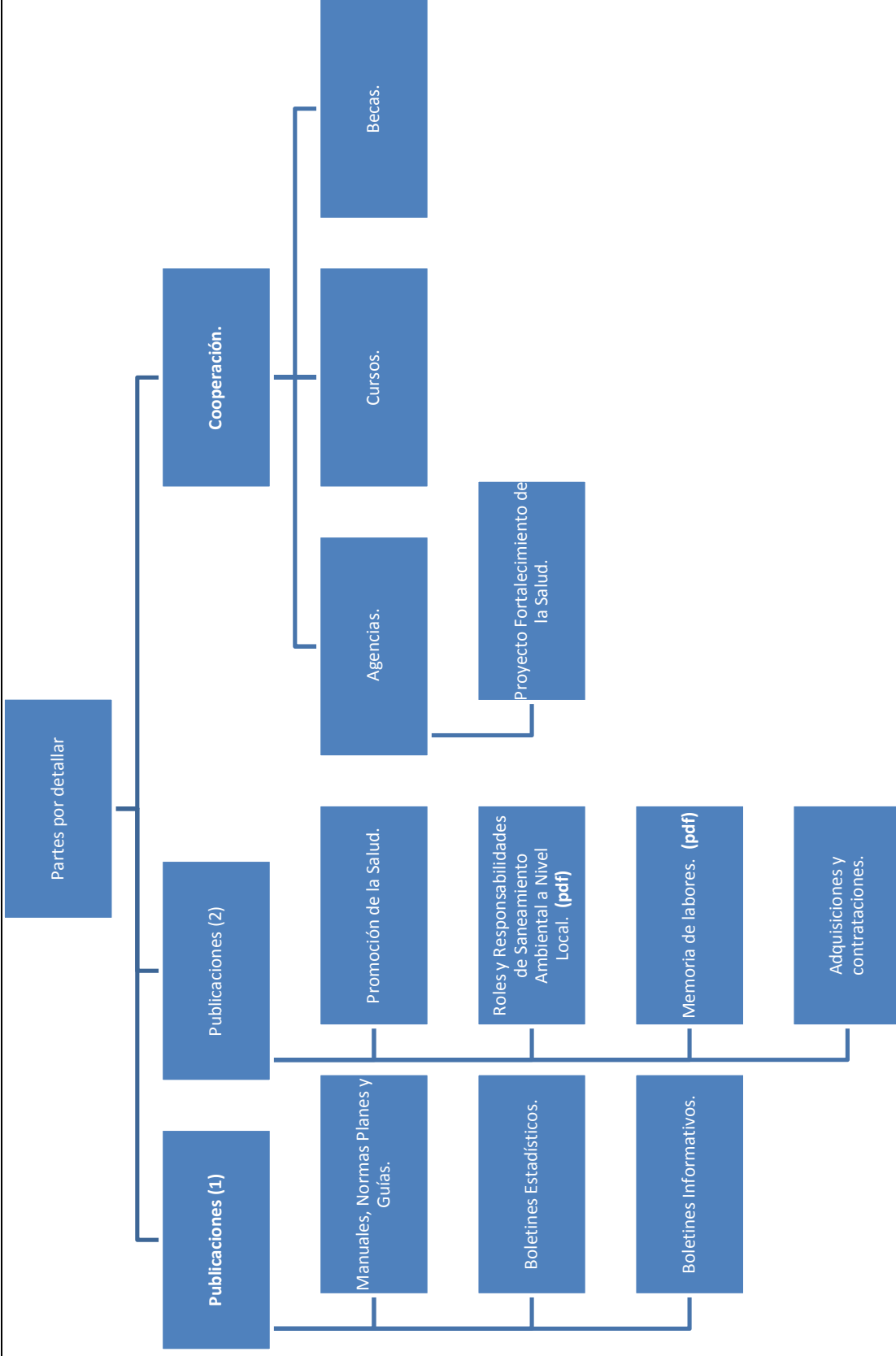
B.11. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



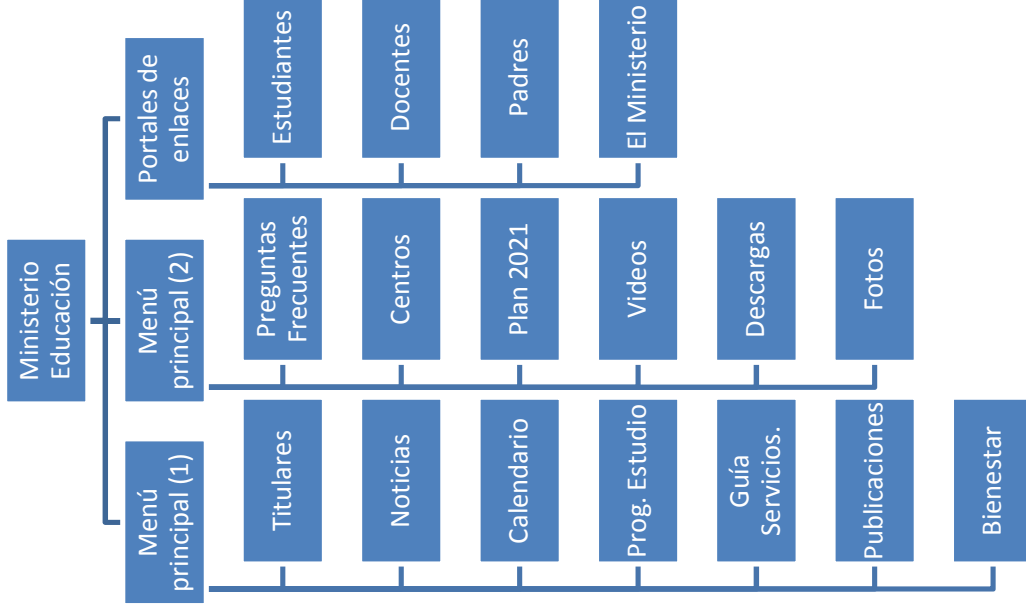




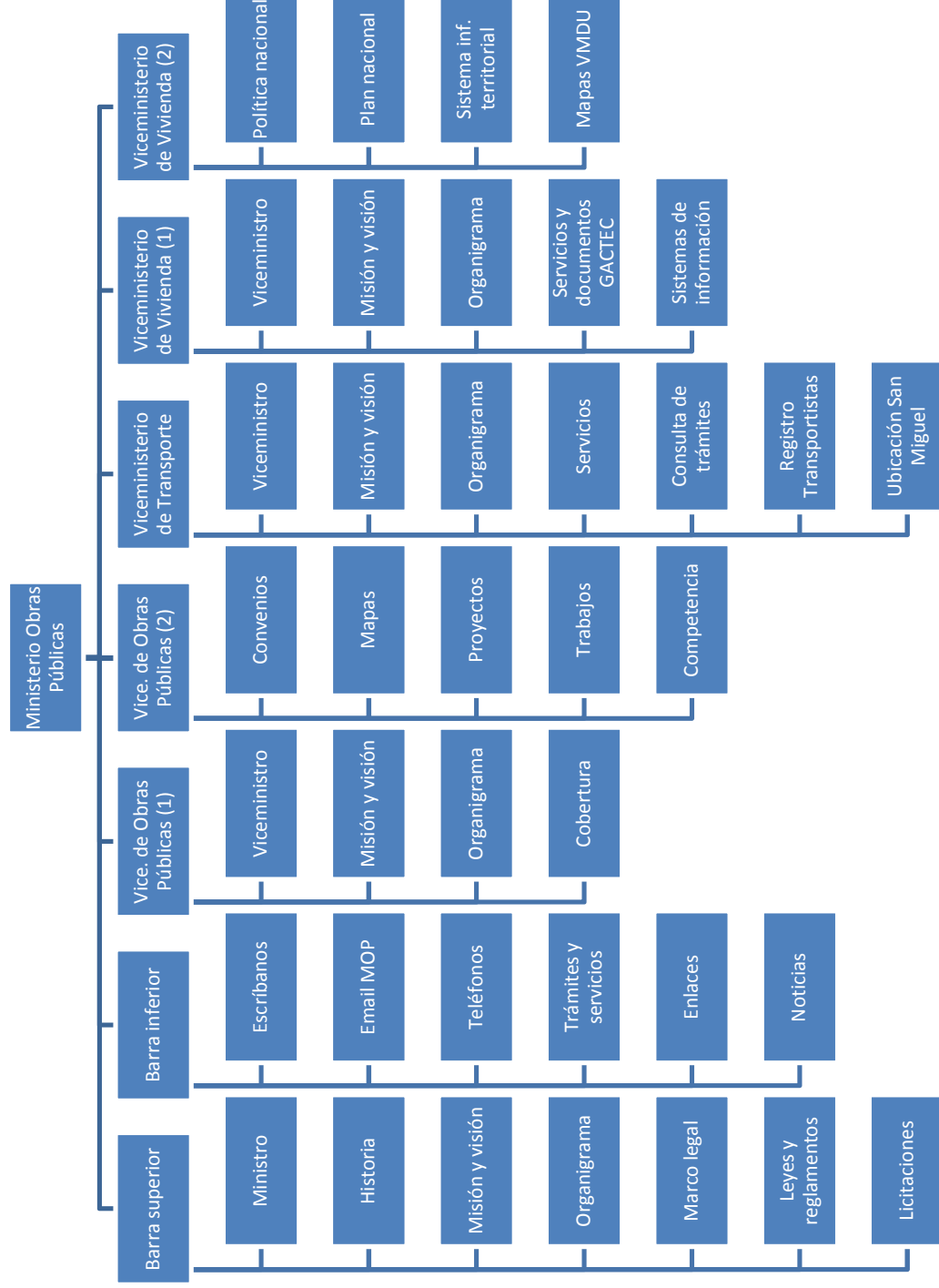




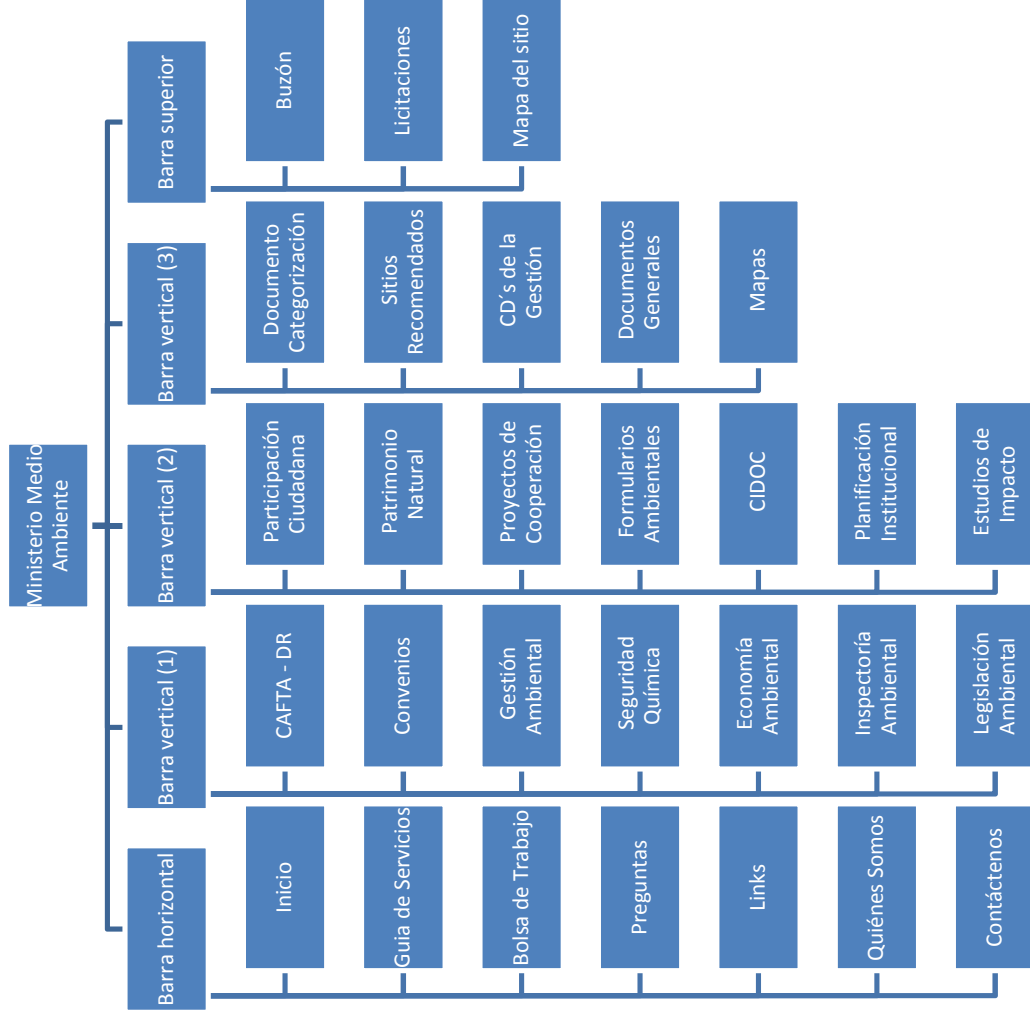
B.12. MINISTERIO DE EDUCACION



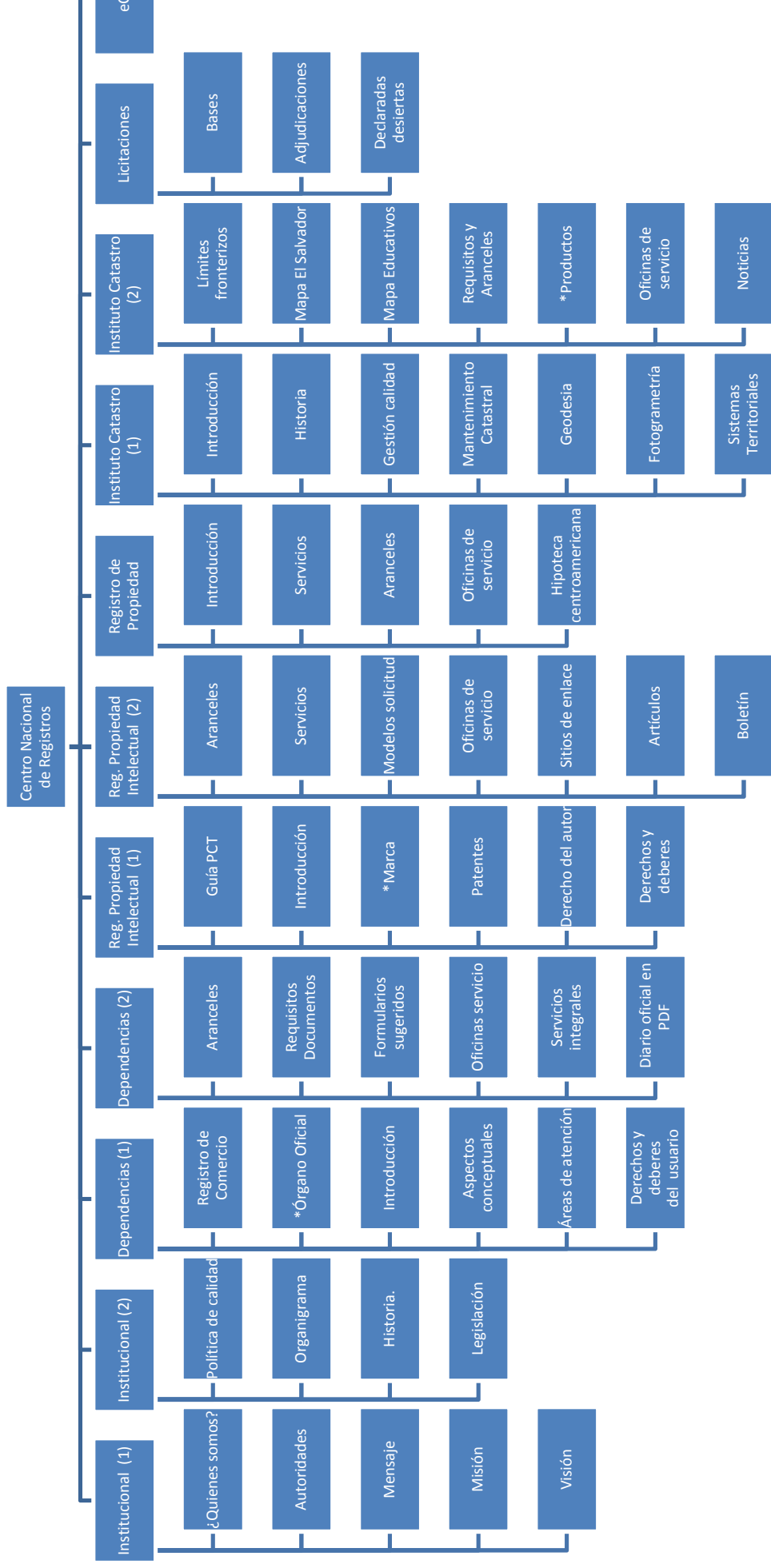
B. 13. MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

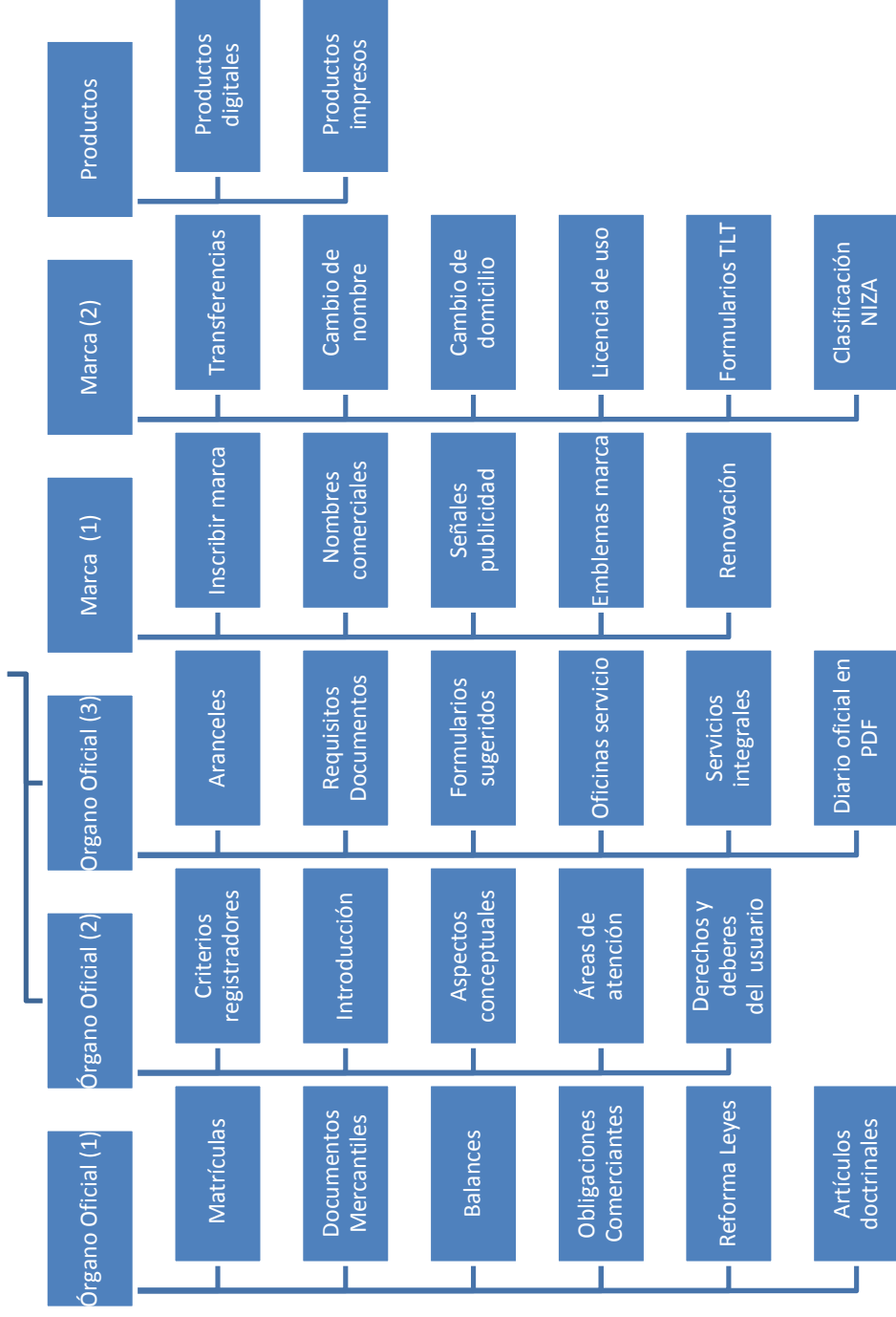


B.14. MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

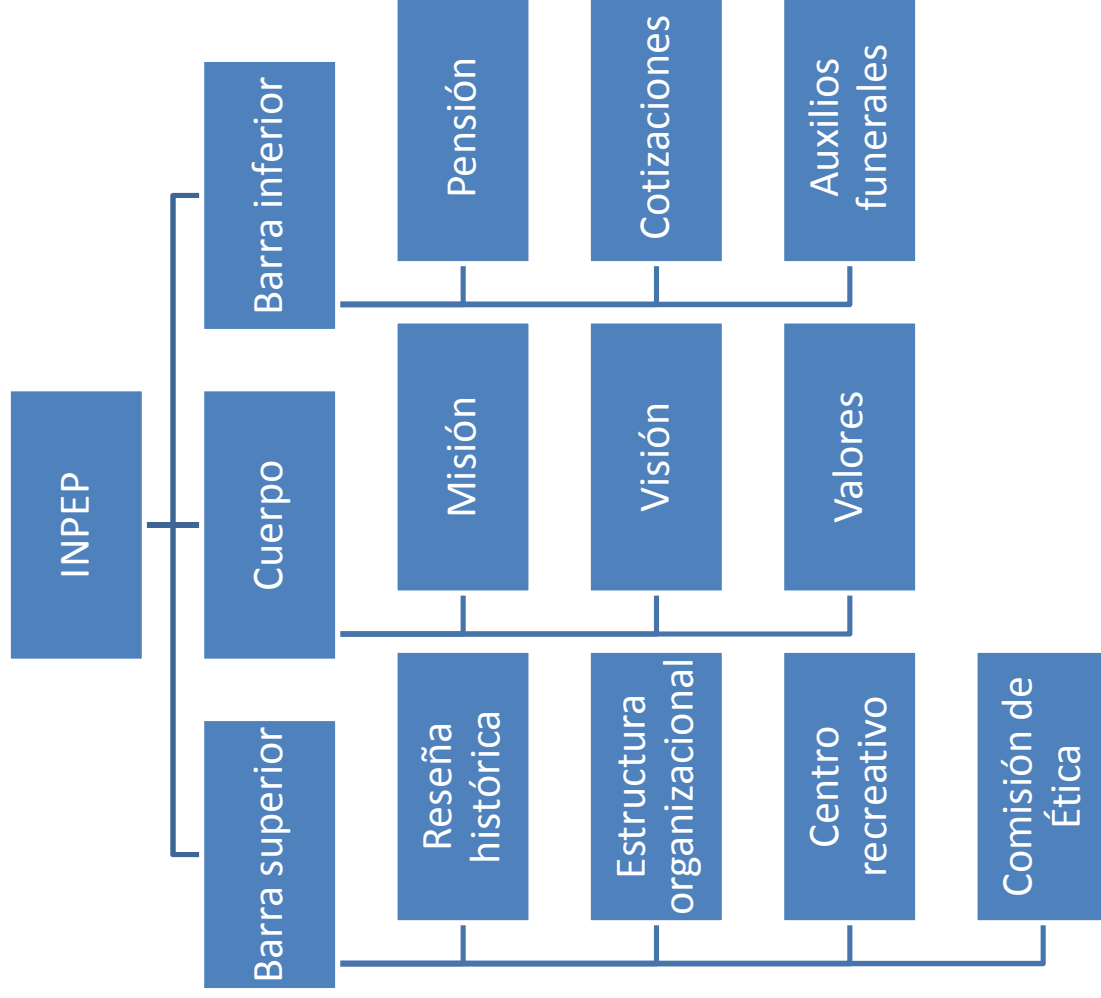


B.15. CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

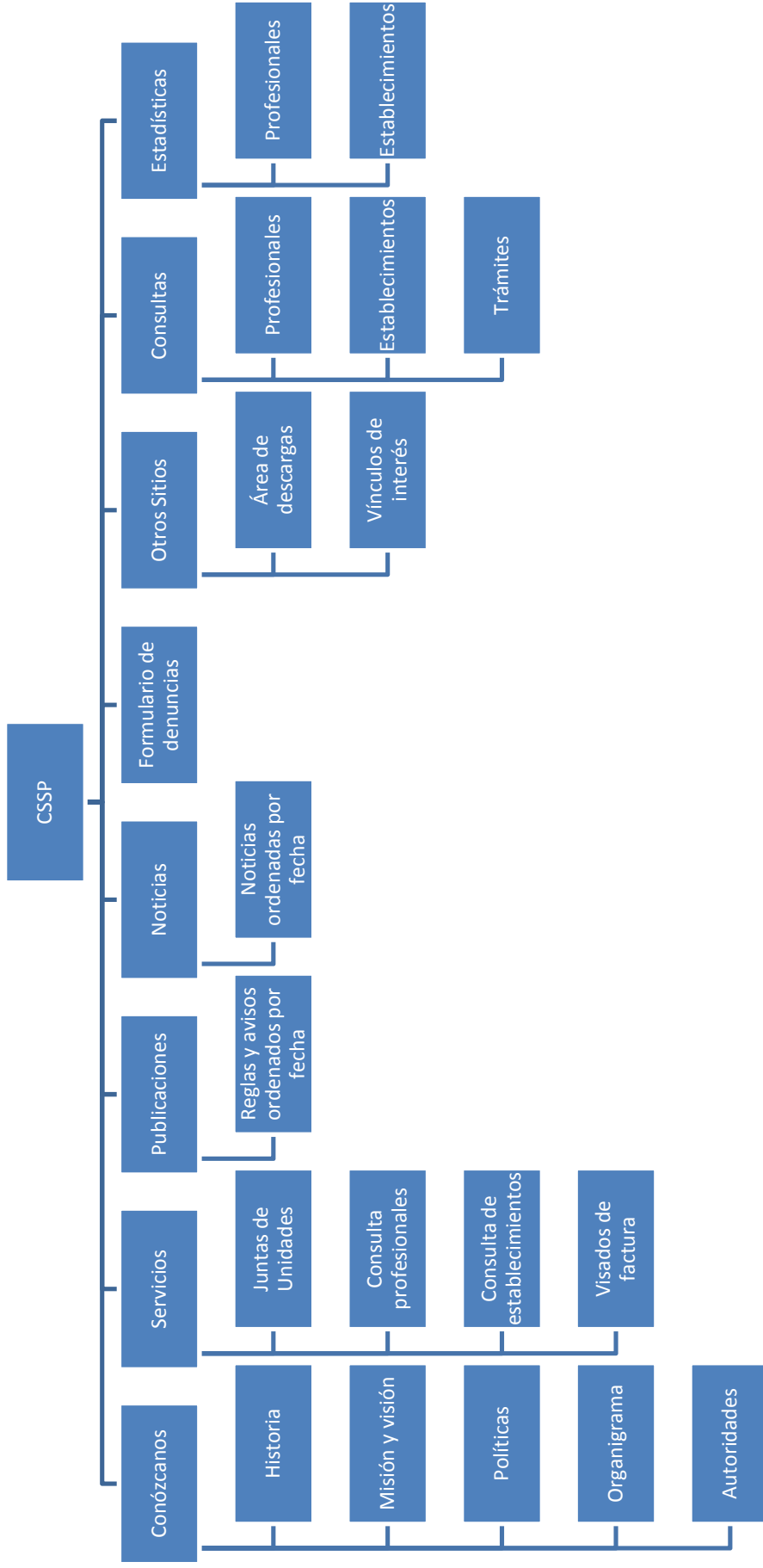




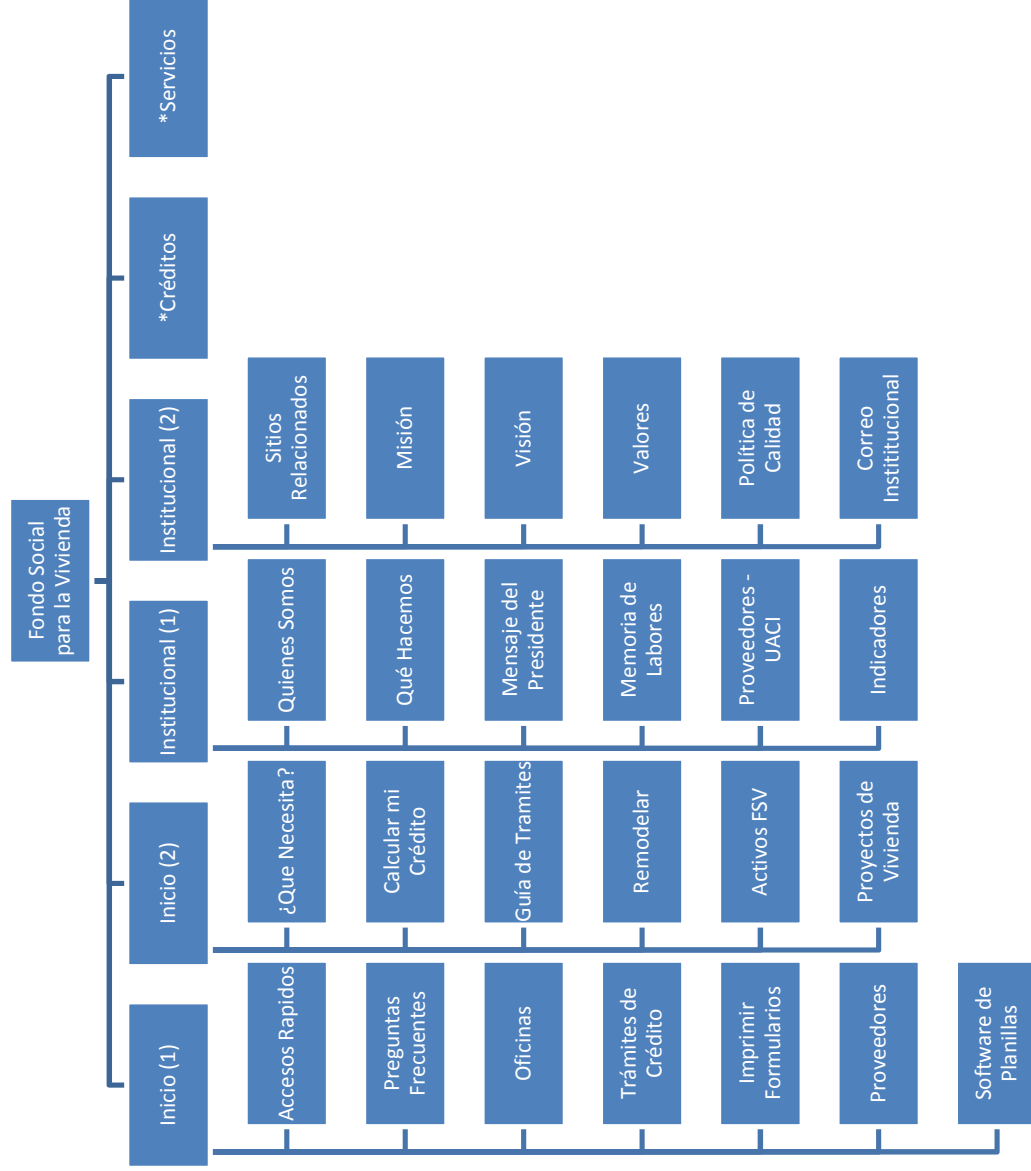
B.16. INPEP

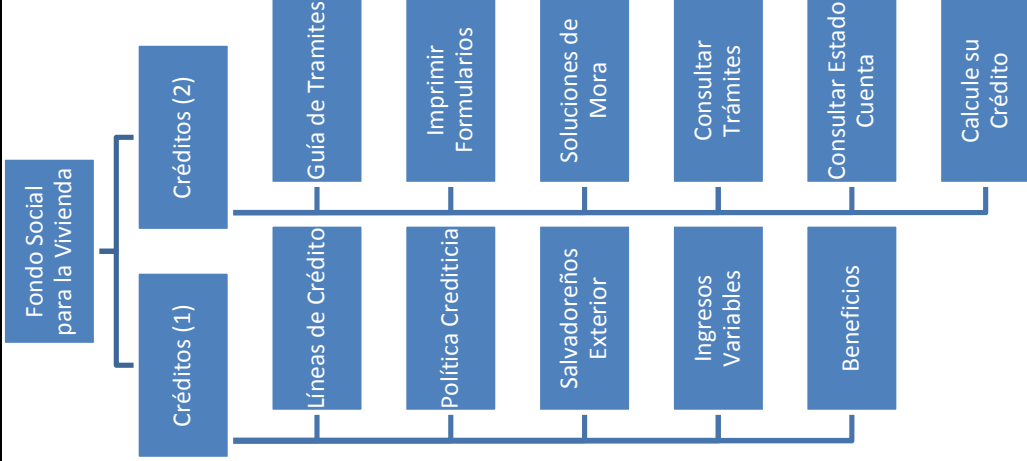


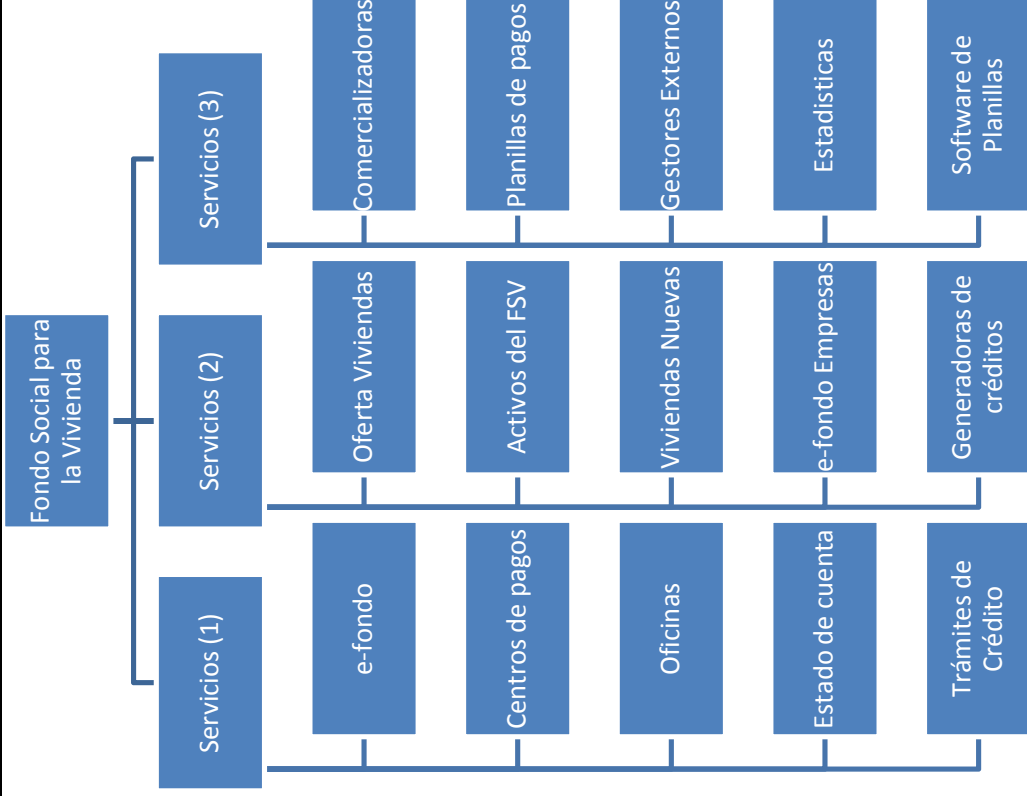
B.17. CSSP



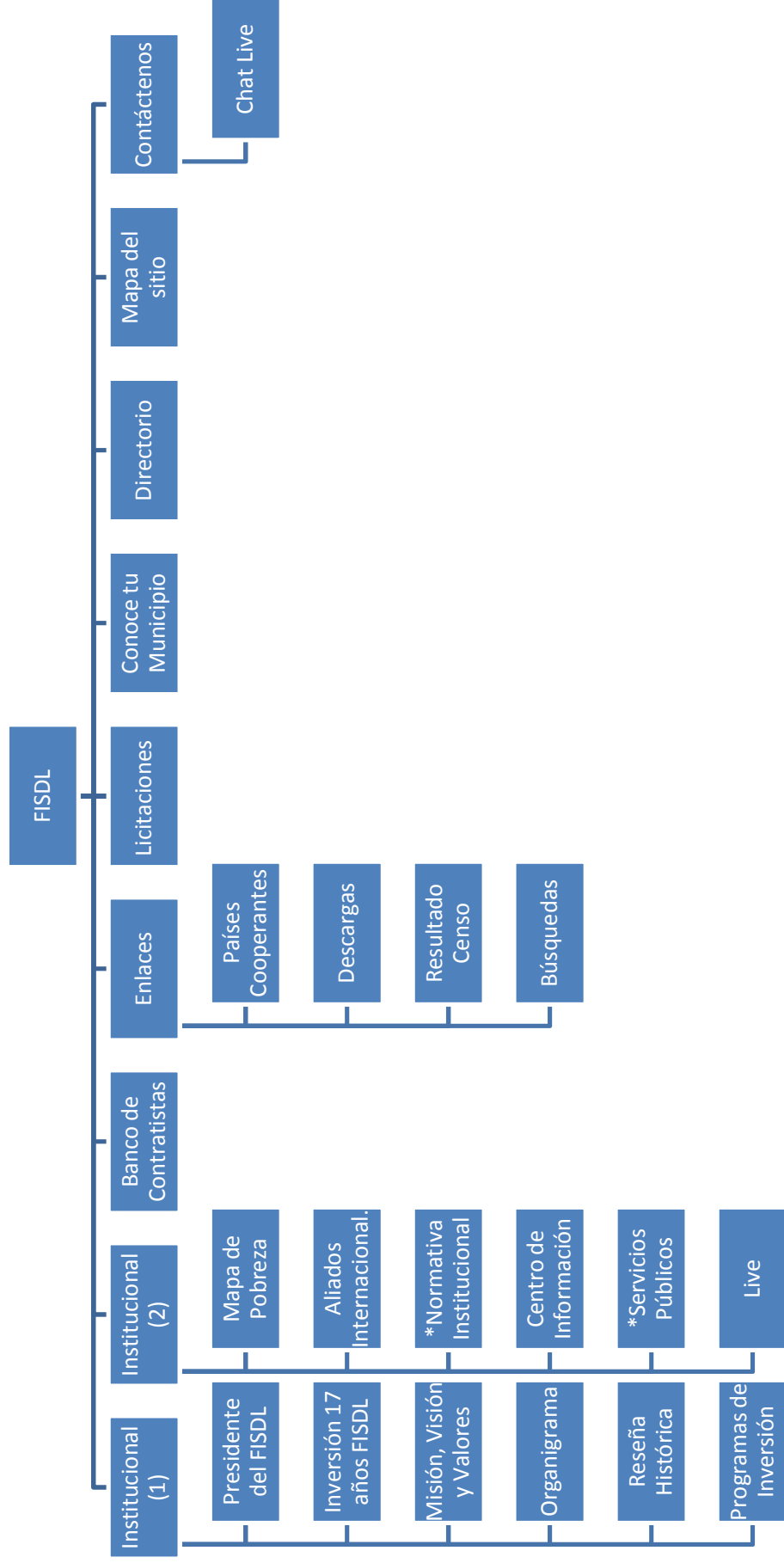
B.18. FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

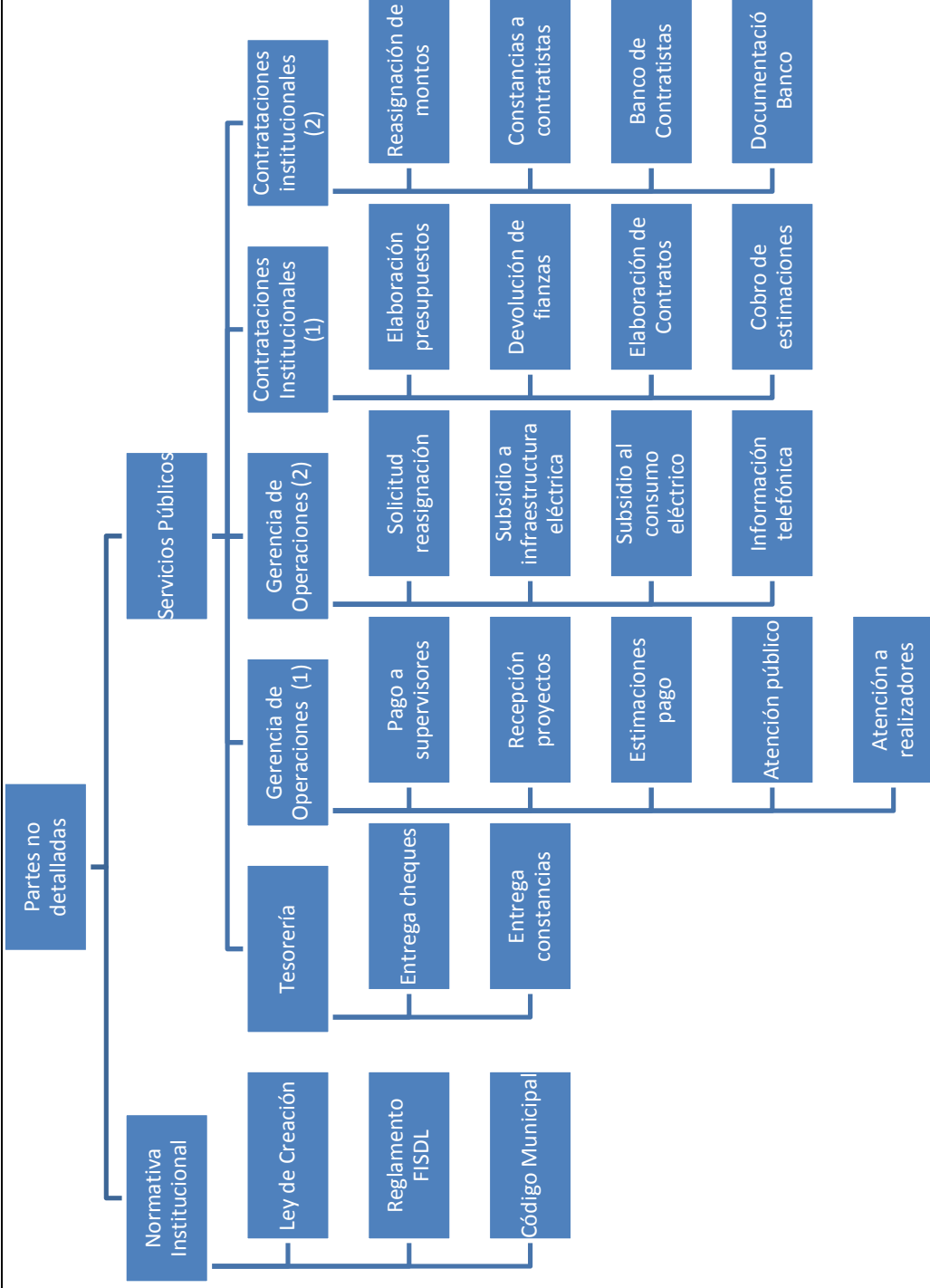




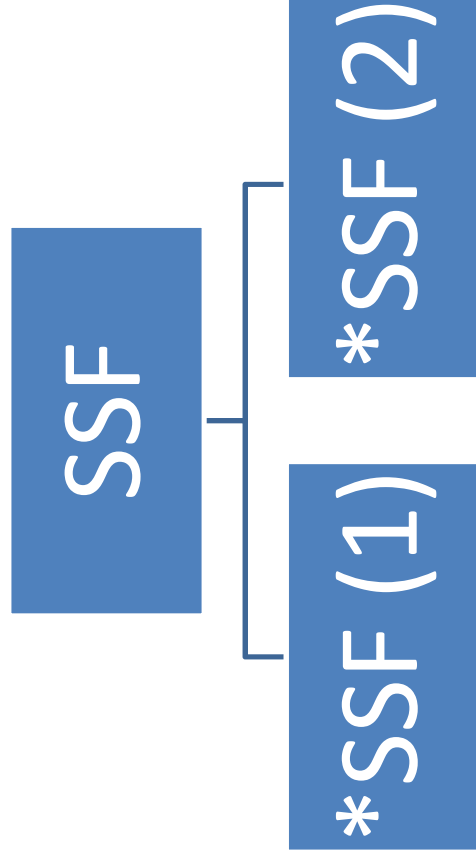


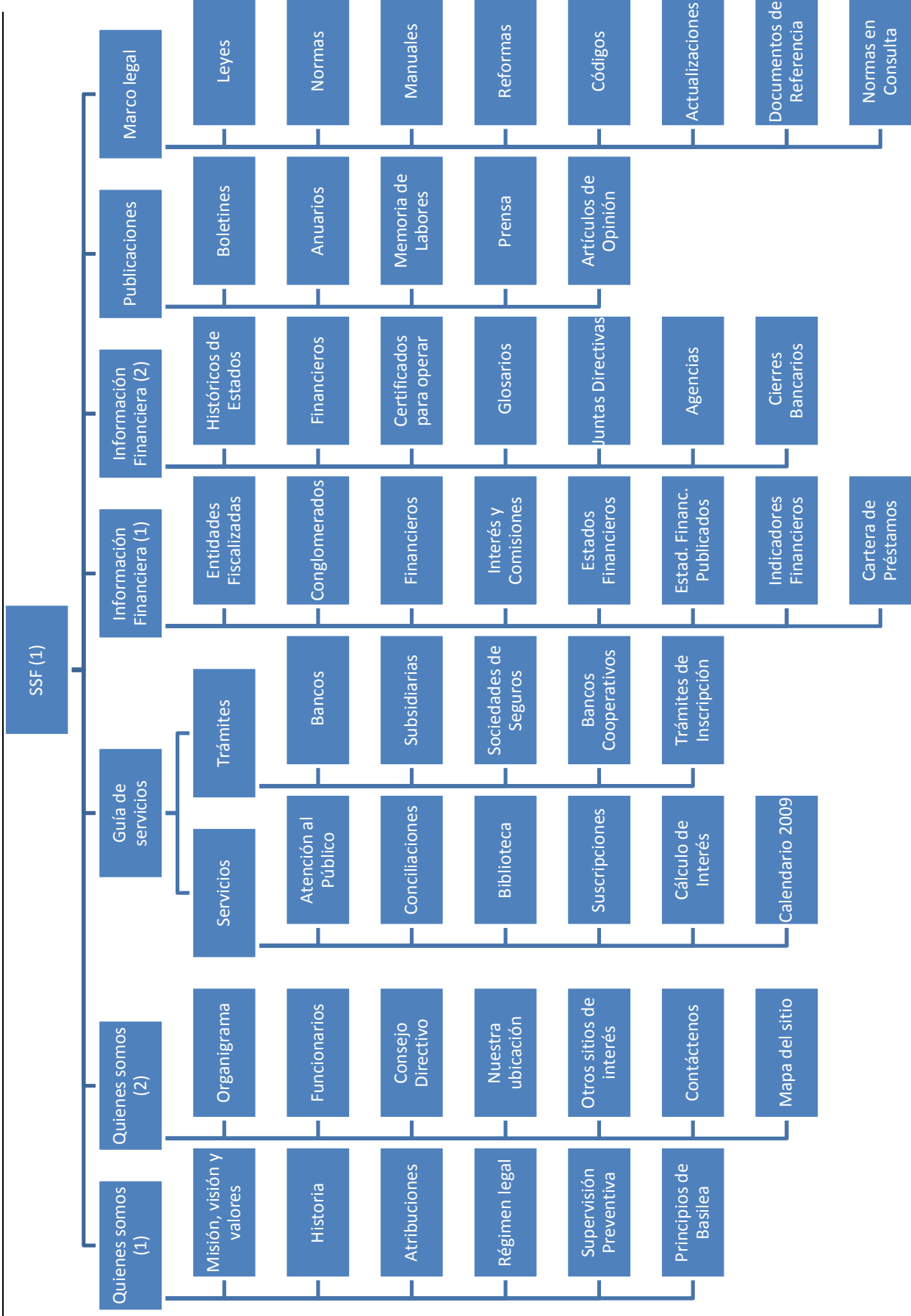
B.19. FISDL

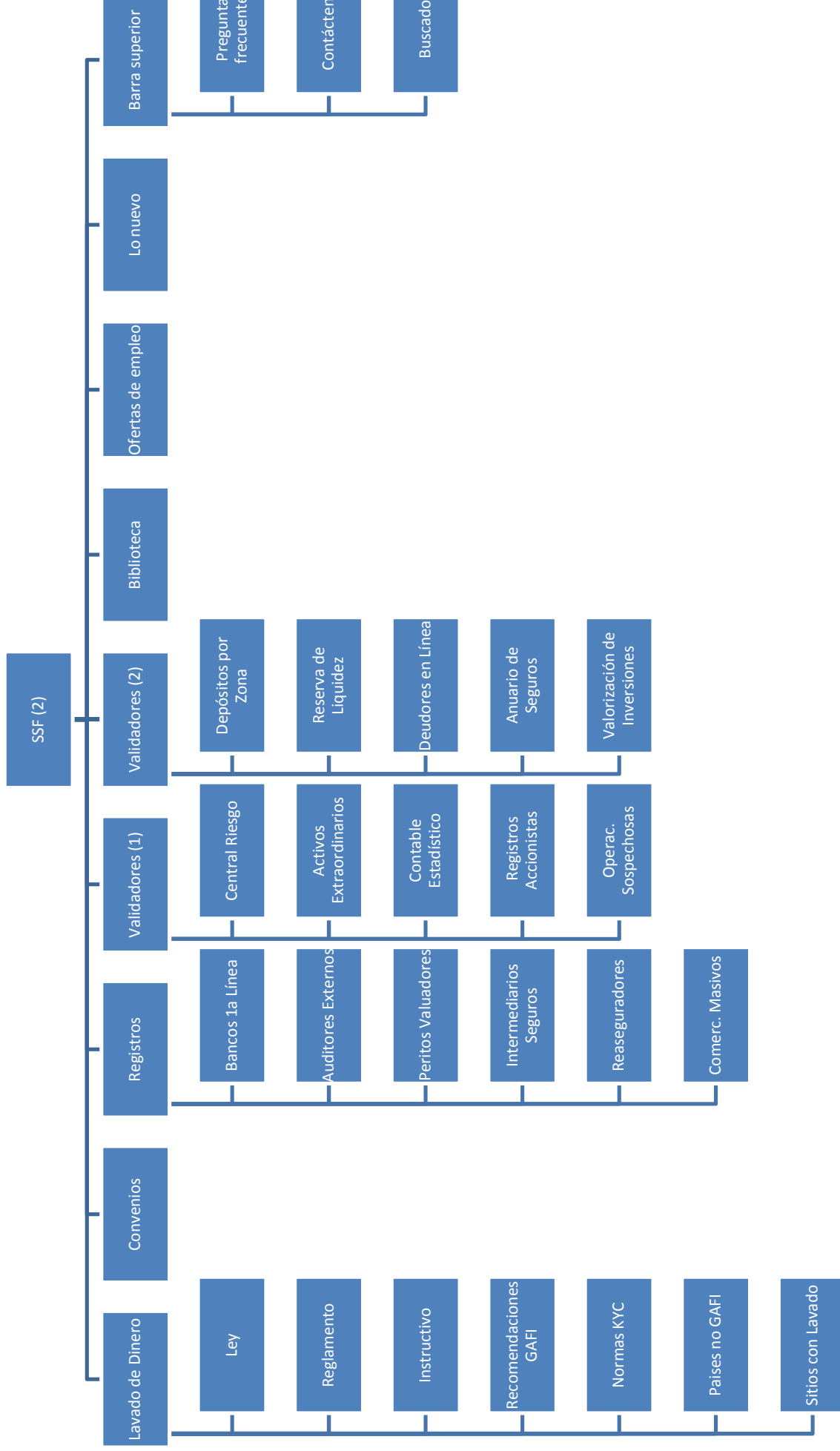




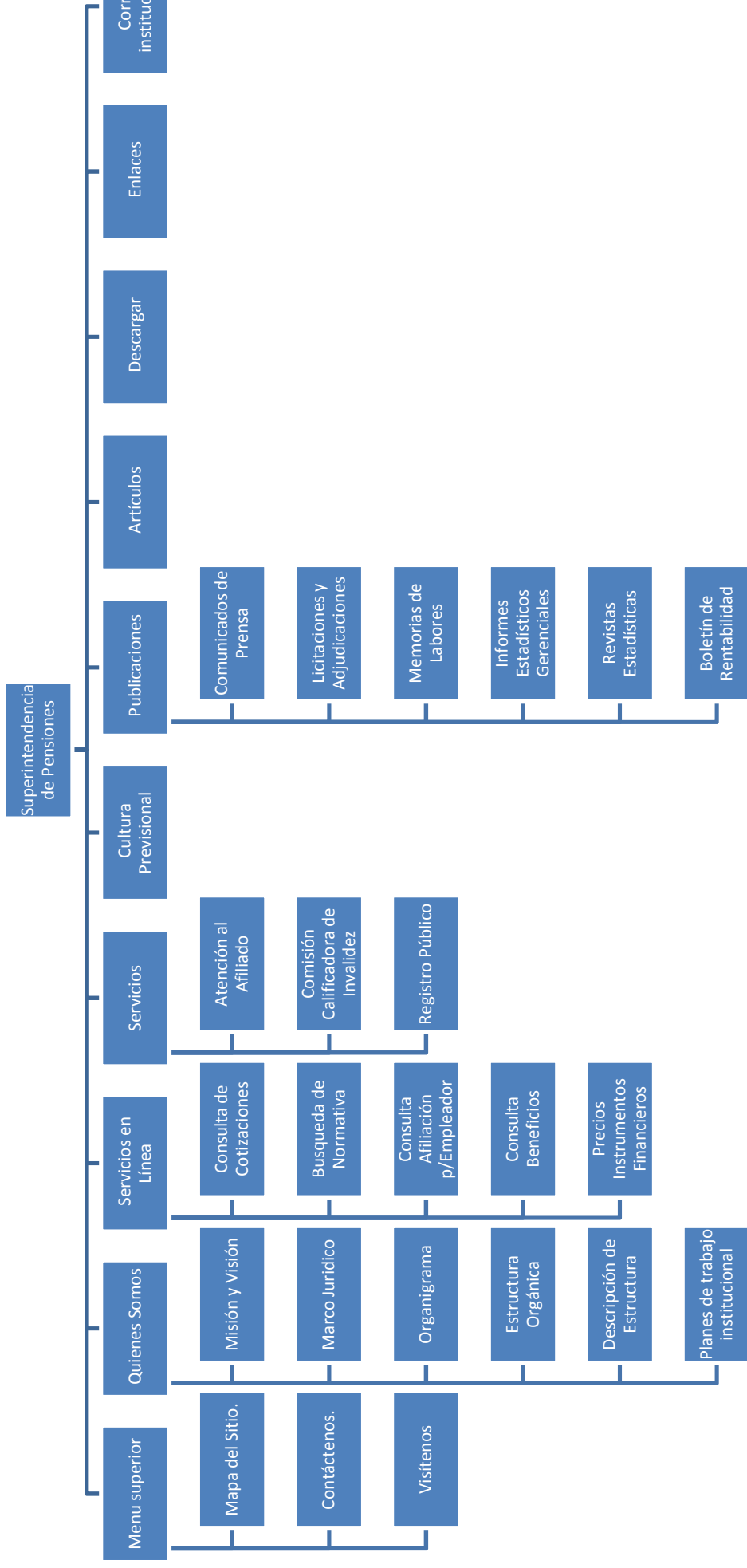
B.20. SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO



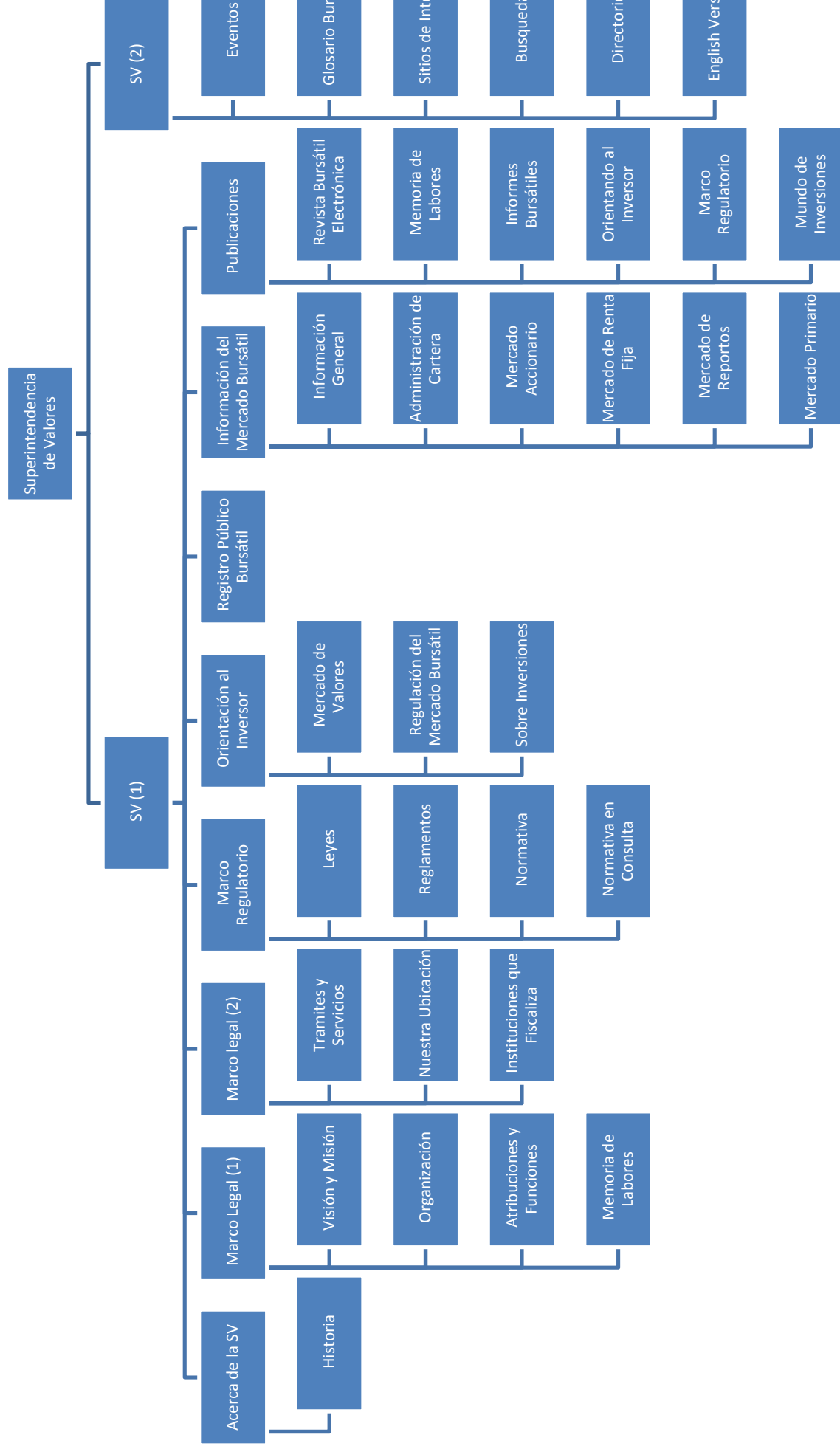




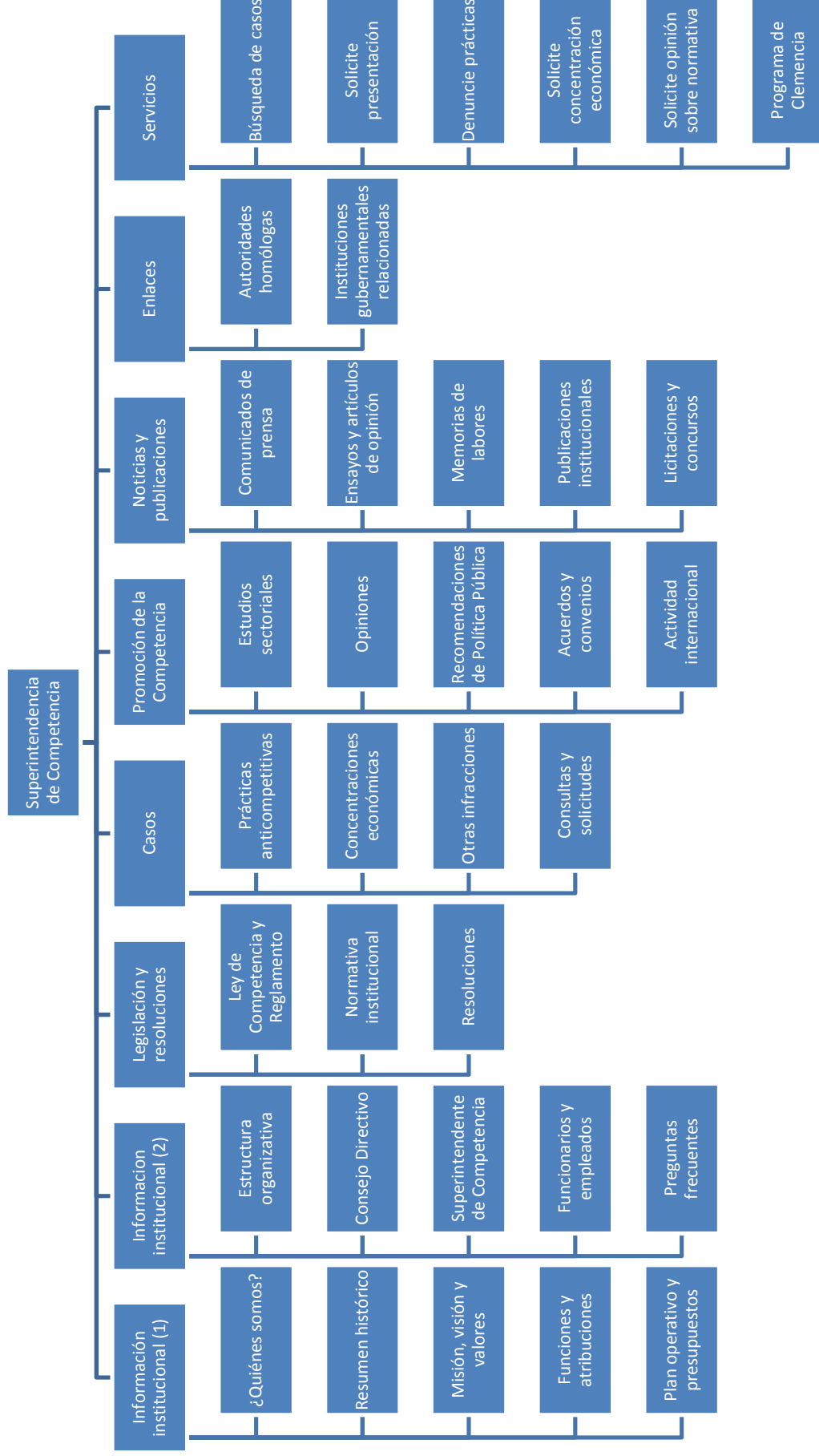
B.21. SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



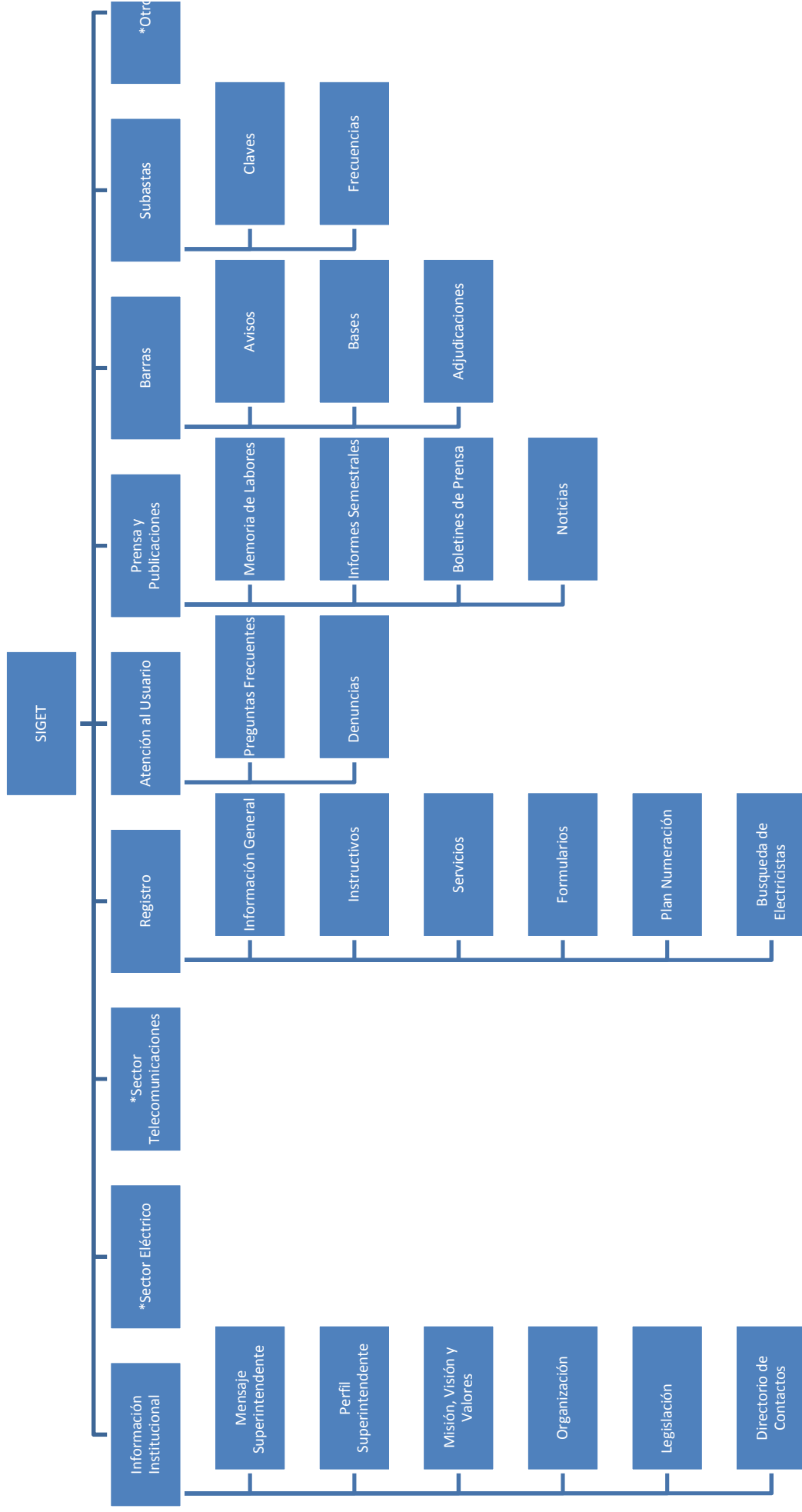
B.2.2. SUPERINTENDENCIA DE VALORES

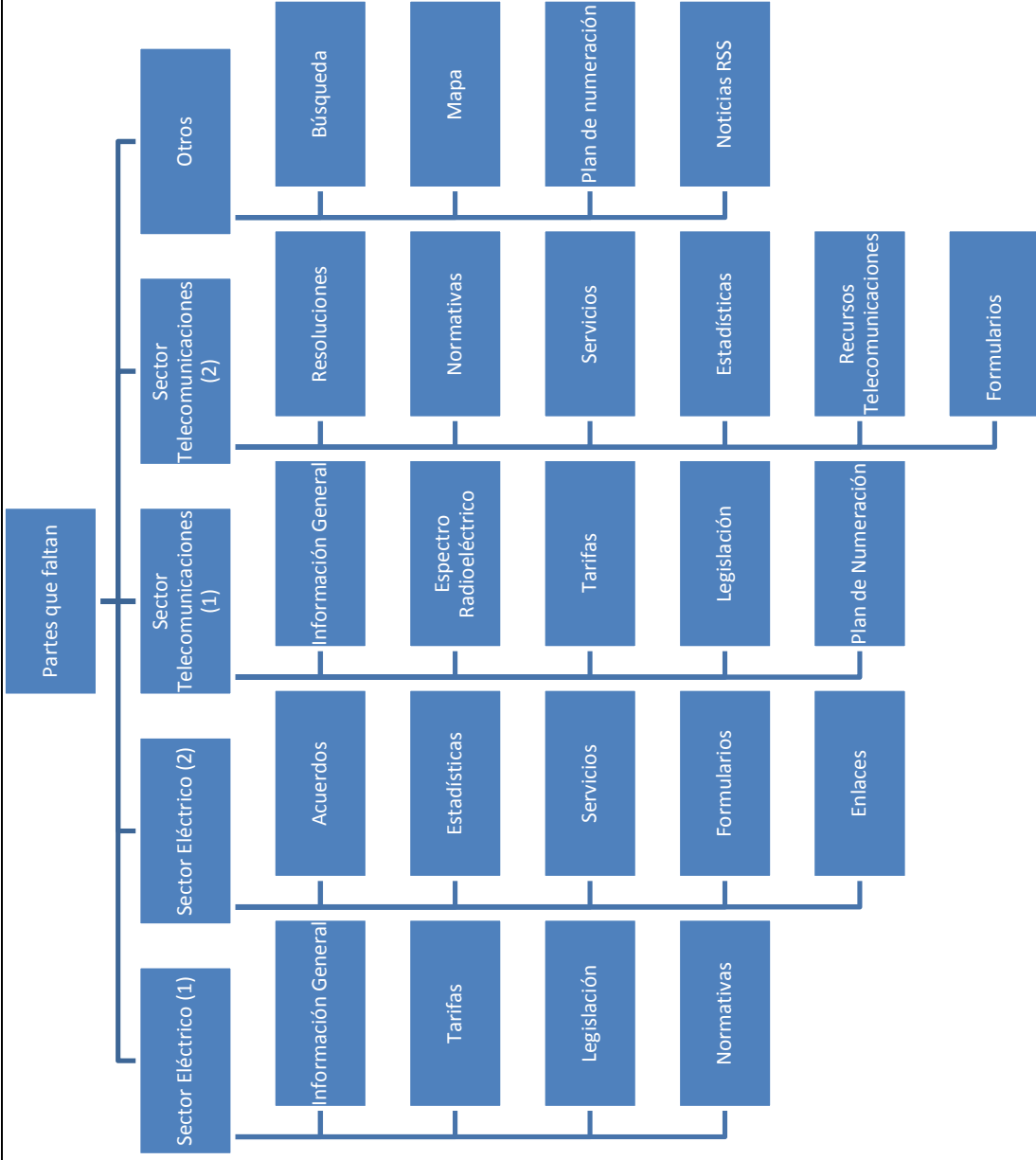


B.2.3. SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA

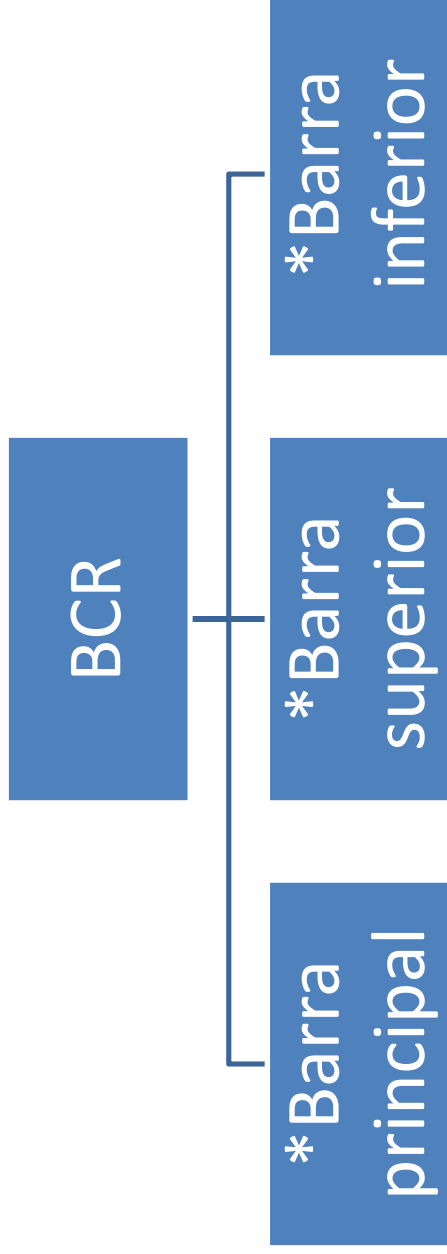


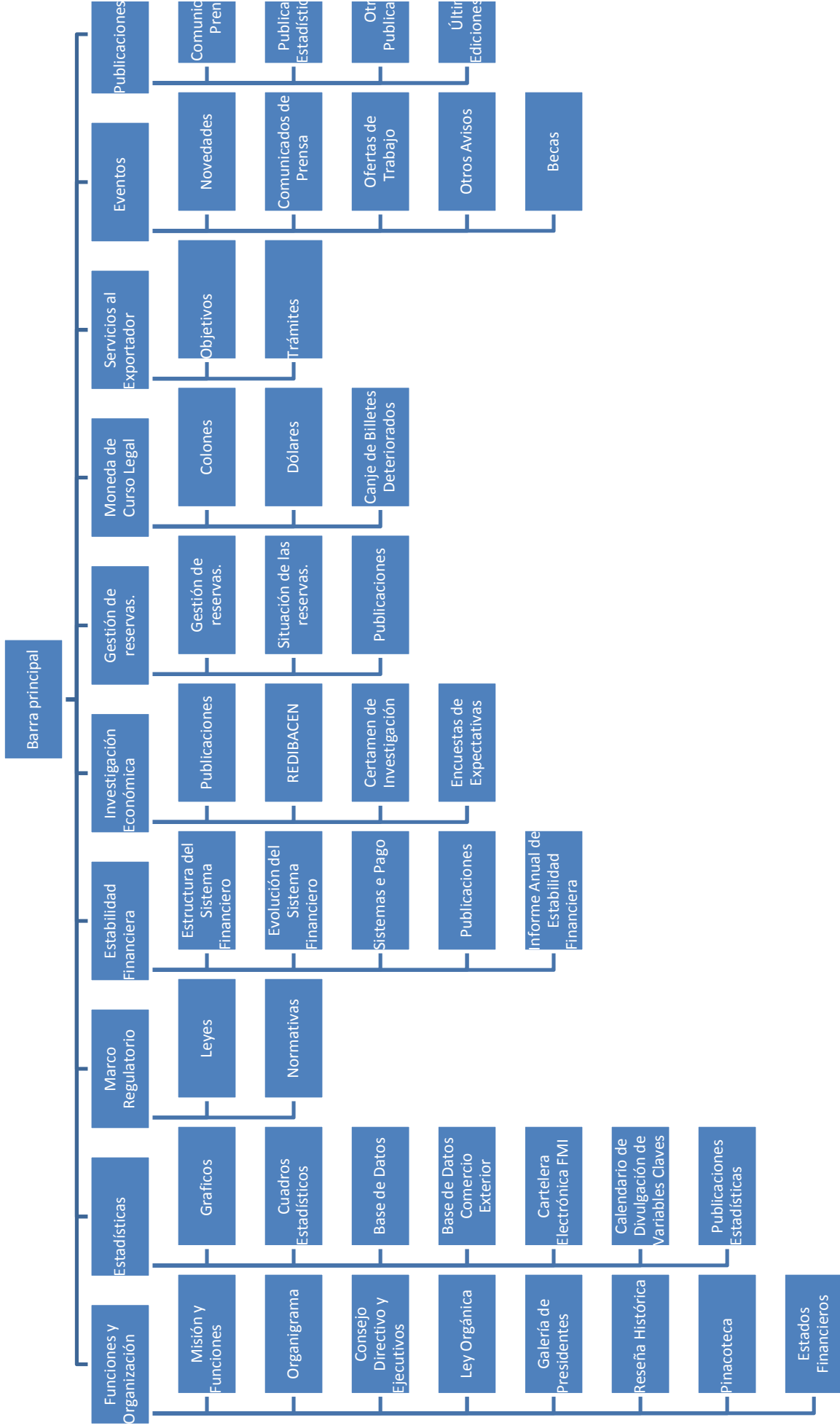
B.24. SIGET

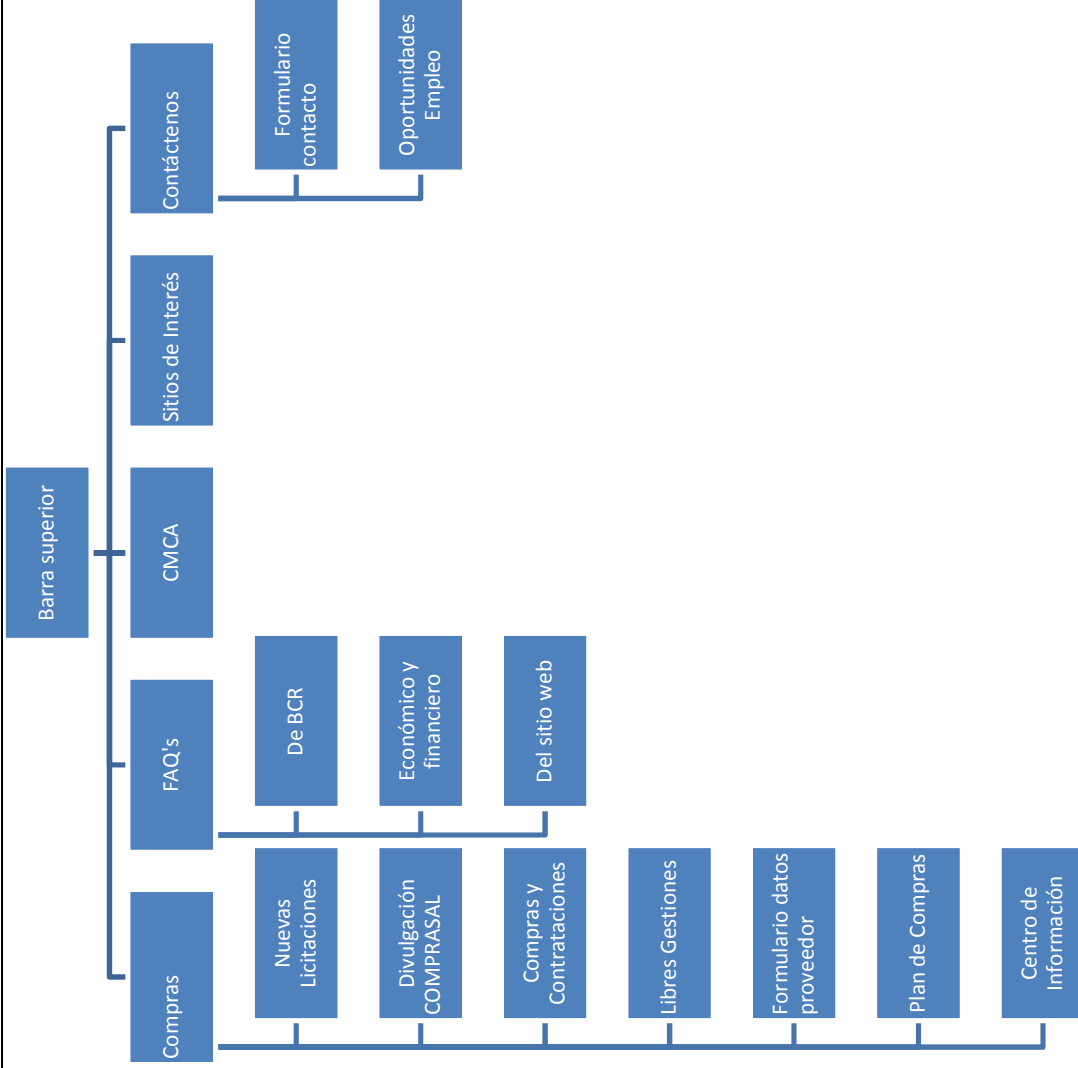


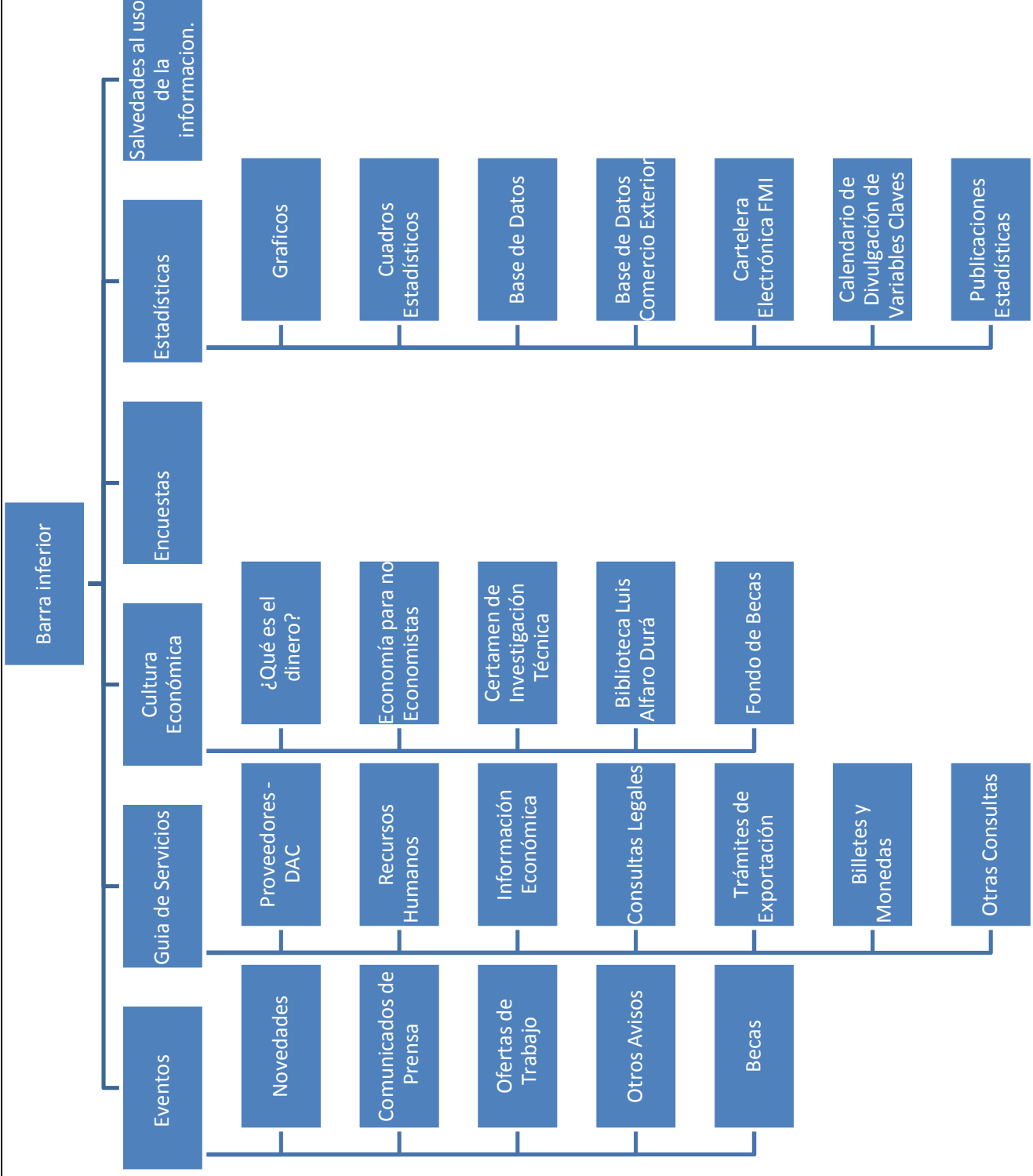


B.25. BANCO CENTRAL DE RESERVA

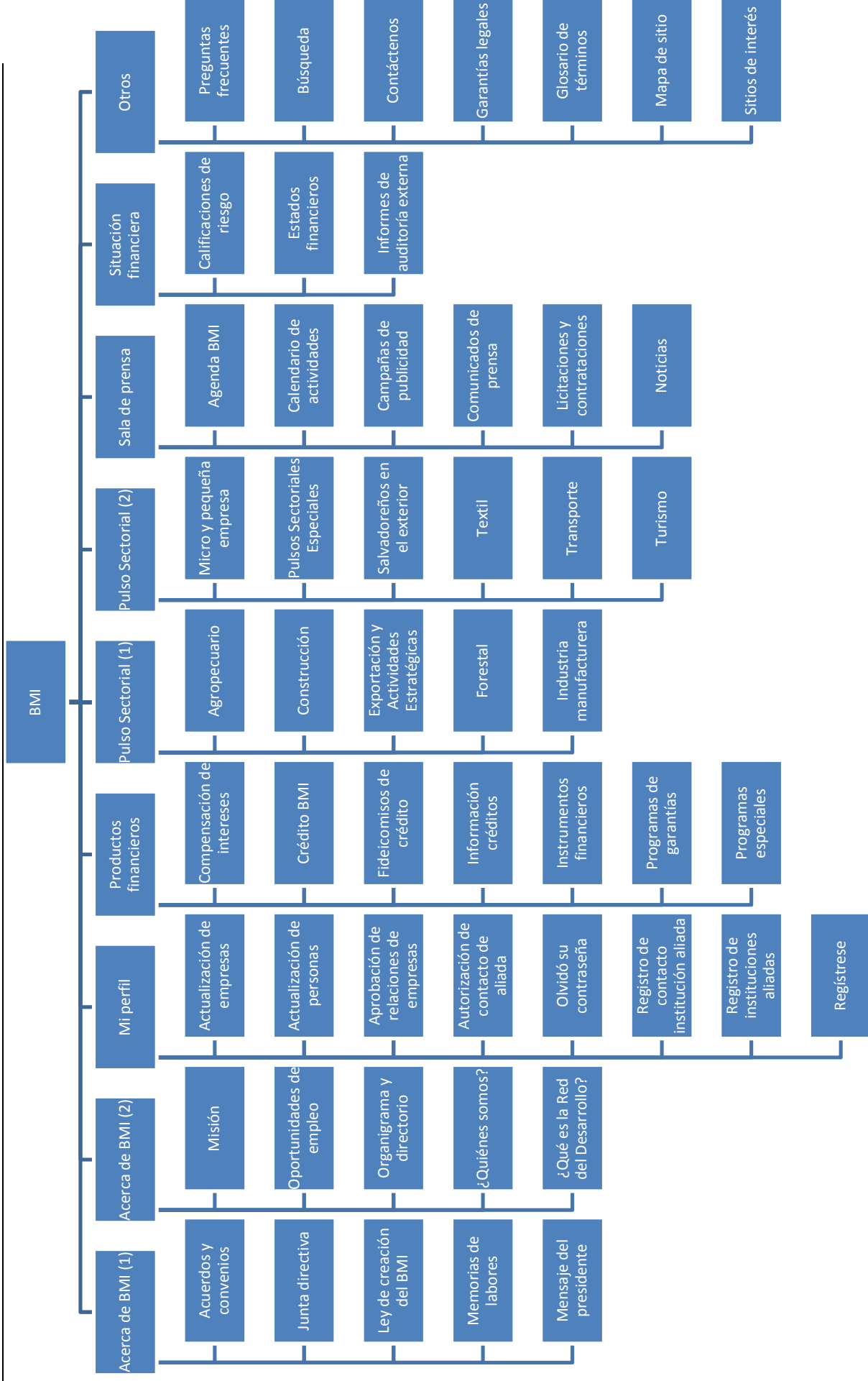




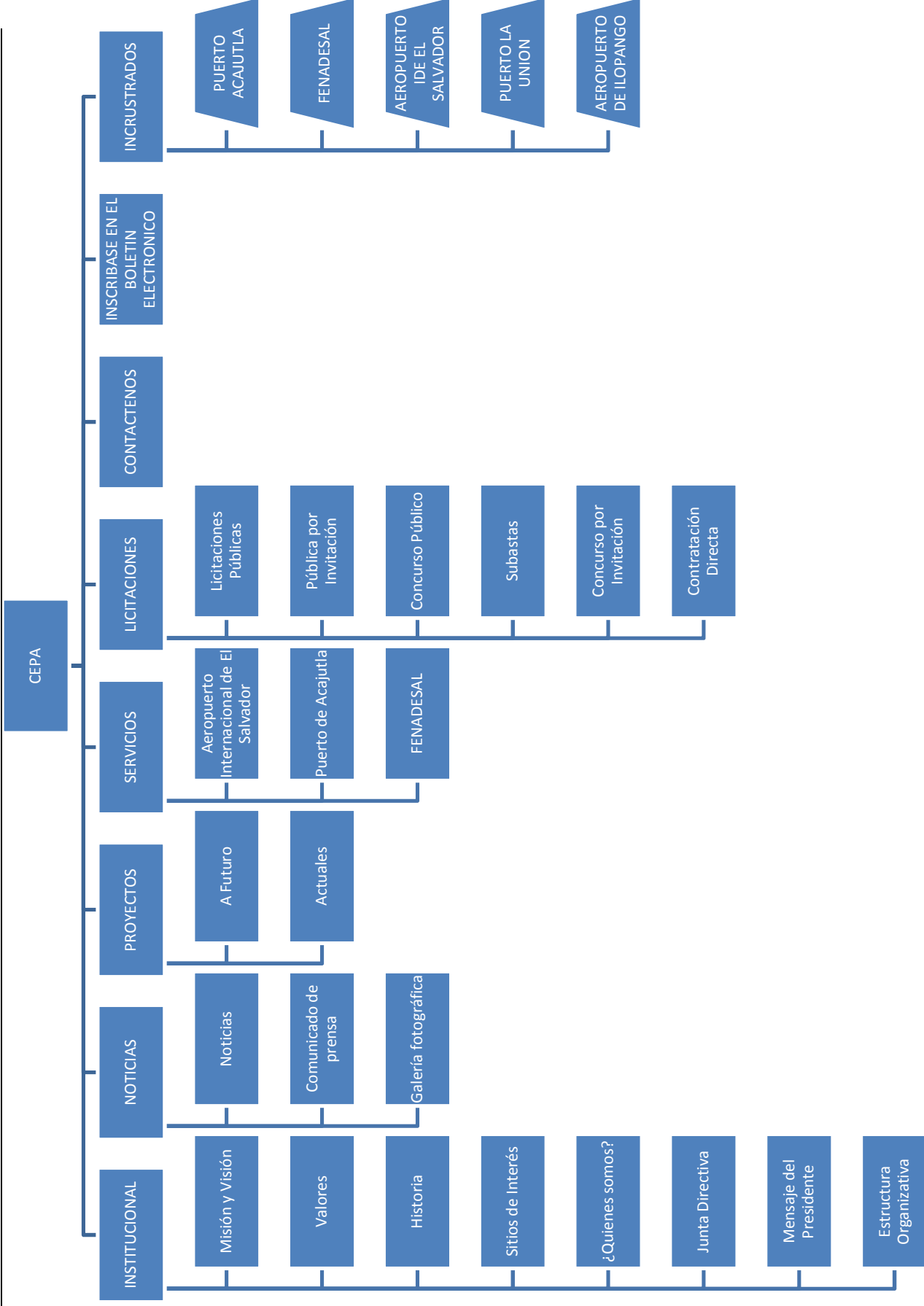




B.26. BANCO MULTISECTORIAL DE INVERSIONES



B.27. CEPA



B.28. ANSP

