



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

Tema GUÍA DE DISEÑO Y CONTENIDO DE PÁGINAS WEB

Descripción

Este documento describe los principios a considerar en cuanto al diseño, contenido y navegación de páginas Web. Todos los principios y elementos que deben estar presentes en las Sitios Web aplican a las páginas que ya están disponibles al ciudadano así como también a las páginas que se publiquen en el futuro. Estos principios pretenden que las páginas del gobierno sean claras, contengan información esencial de la agencia, sean de fácil uso y sean accesibles a todos sus usuarios o clientes.

Audiencia

Esta guía contiene información útil para dirigir a Webmasters, desarrolladores o diseñadores en la creación y mejora de Sitios Agenciales.

Objetivo

Obtener páginas que funcionalmente sean un vehículo efectivo de comunicación entre las agencias y los ciudadanos. Obtener un diseño claro que estimule el uso de sitio y alcance todo tipo de ciudadano. Proveer elementos que ayuden a alcanzar una percepción común básica entre las páginas Web de las agencias.

Guía

El gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce que el Internet ha cambiado el patrón de interacción del gobierno con los ciudadanos. Es necesario que las agencias minimicen las barreras que impiden el acceso a la información y a los servicios ofrecidos. Con el propósito de que las agencias desarrollen sitios que tengan la capacidad de acercar los servicios del gobierno a sus ciudadanos y de que éste sea un instrumento efectivo de información, se emiten los principios generales de comunicación, contenido, navegación y diseño de páginas Web. Esta guía, además, publica los elementos mínimos que toda página principal e interna del sitio debe contener a fin de lograr que todos los sitios de las agencias tengan elementos comunes que reflejen una percepción similar entre sus páginas.

Principios Generales de Comunicación y Contenido

Dado que un Sitio Web mejora grandemente la habilidad de una agencia para alcanzar diversos grupos de la ciudadanía, el mismo debe ser visto como parte integral de la estrategia de comunicación de la agencia. El diseñador de páginas debe utilizar la tecnología Web para la comunicación efectiva entre los ciudadanos y la agencia. A continuación se presentan los principios generales a considerar para asegurar que el mensaje de la agencia y la información publicada se entiendan claro y fácilmente.

- **Lenguaje Claro-** Se debe utilizar un lenguaje claro y conciso, libre de terminología técnica o gubernamental y libre de errores ortográficos. No deben hacerse uso de acrónimos.
- **Legibilidad** – El uso de textos extensos deben ser evitado. Textos extensos deben ser dividido en bloques fáciles de leer, utilizando párrafos cortos y sub-encabezados.
- **Utilice Encabezados y Sub-encabezados-** El uso consistente de encabezados y sub-encabezados ayuda a organizar el contenido en la página. Verifique que la información esté relacionada con sub-encabezado mencionado.



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

- **Mecanismos de Comunicación con la Agencia** – Provea a sus clientes o usuarios, mecanismos que permitan comunicación con la agencia. Ejemplo: provea direcciones de correo electrónico o teléfonos.
- **Mecanismos de Comunicación con el Webmaster** - Incluya un enlace para aquellos clientes o usuarios que deseen informar al Webmaster acerca de problemas experimentados en relación al Sitio Web.
- **Recibo y Respuesta** – Una respuesta a la consulta realizada a través del Web debe ser provista lo más pronto posible. Considere el uso de respuesta automatizada para dejarle saber a su remitente que su pregunta ha sido recibido y de su intención de contestar.
- **Opción de Ayuda**- Provea una opción de Ayuda “Help”. Esto le permitirá al usuario ser auto suficiente y evitará preguntas innecesarias al Webmaster.
- **Utilización de Servicios**- Utilice su Sitio para anunciar o promover los servicios de la agencia o del Portal del Gobierno. Asegurarse de ofrecer la información completa sobre el servicio y los requisitos necesarios para obtener el mismo.
- **Incluya Referencias y Bibliografías** – Si menciona artículos o libros en el texto de su sitio, incluya un enlace con la referencia o bibliografía de dichos artículos.

Principios Generales de Navegación y Diseño

La navegación consistente es parte integral de una comunicación clara. Una navegación inconsistente causará confusión y frustración la cual redundará en el desuso del sitio. Tome en consideración las siguientes recomendaciones:

- **Marcas de Navegación**- Los botones o enlaces de navegación deben ser señalados claramente y su uso en el encabezado, lados o pié de la página debe ser consistente, en el mismo lugar, a través de las páginas internas del sitio.
- **Enlaces Externos**- En documentos extensos, enlaces de navegación (tales como arriba, inicio, tabla de contenido etc.) deben ser provistos a localizaciones claves.
- **Uso Excesivo de Links** - El exceso de enlaces en un documento dificulta al usuario la navegación a través del mismo. El uso de enlaces hipertexto en el cuerpo de un documento debe ser minimizado.
- **Relevo de Responsabilidad sobre Enlaces Externos** – Cualquier enlace que conduzca al usuario fuera de las páginas de la agencia debe indicarlo y advertir que la agencia no se hace responsable por el contenido de páginas externas.
- **Utilización Consistente del Emblema** – El emblema que identifica la agencia en la página principal del sitio debe ser el mismo que se utilice en las páginas internas del sitio.
- **Opciones de Salida**- Una salida explicita debe ser provista en cada página, permitiendo al usuario otra opción de salida distinta al “back” del navegador.
- **Mapa Funcional del Sitio**- Incluya un índice del directorio de sus servicios que refleje una perspectiva funcional del sitio y no la organización interna de la agencia.

- **Capacidades de Búsqueda**- Si el sitio posee extensas cantidades de información, se debe incorporar al sitio la capacidad de realizar búsquedas definidas por el usuario con el propósito de hacer más fácil la navegación del sitio.
- **Use los Colores Seguros de Web** – Toda página que necesite el uso de colores debe escoger el mismo de la paleta de colores seguros de web. Los colores seguros de web muestran 216 colores sólidos, consistentes y sin difusión en cualquier monitor o navegador de web capaz de mostrar 8 bits de color (256 colores).
- **Uso de Gráficas** - El uso de archivos grandes de gráficas o animaciones debe ser evitado ya que el tiempo de carga de los mismos afectan al usuario. Provea alternativas viables. Las imágenes que se presenten en la página deben ser apropiadas, inclusivas y libre de prejuicio.
- **Consistencia en la Letra** – Escoja un tipo de letra que sea fácil de leer. La tipografía o fuente San-Serif es preferible para visión en monitores. También, debe evitarse la mezcla de tipografía en una sola página o sitio.
- **Suplementar el Texto** – Considere gráficas y presentaciones auditivas para mejorar o suplementar el texto. Una presentación auditiva con multimedios beneficia a usuarios no videntes.
- **Hojas de Estilo** – Utilice hojas de estilo “stylesheetes”, cuando están disponibles con el propósito de crear una apariencia y percepción consistente a través del sitio.
- **Productos Aprobados** – Utilice productos aprobados y consistentemente utilice los mismos productos a través del sitio. Esto ayudará a conservar la apariencia y percepción del sitio.
- **Requerimientos de la Computadora** – Minimice los requerimientos de la máquina del visitante. Esto incluye “add-ins”, “plug-ins” y otros requerimientos para la máquina cliente procesando la información.
- **Resolución**- Las páginas ser diseñadas para ser vistas en monitores de una resolución de 800 x 600 píxeles. Por esto, las interfaces a su vez deben ser diseñadas de un tamaño de 760 x 420 píxeles.
- **Código del lado del Cliente**- No está permitido la práctica de enviar programación o código para ejecutar en la máquina cliente.
- **Pruebas de Ejecución** –Se deben realizar pruebas para medir tiempo de respuesta, de descarga y verificar si el sitio cumple las expectativas.
- **Add-ins/Plug-ins** – Toda página debe tener medios para poder leerse sin el uso de “Add-ins” o “Plug-ins”. Minimice la necesidad del uso de herramientas adicionales que son accedidas o descargadas de Internet. Cuando las utilice, hágalas disponibles directamente de su sitio o provea instrucciones claras para la descarga y provea también el enlace necesario.
- **Facilidades de Impresión** – Se debe proveer una versión de impresión por tema para que el usuario pueda imprimir la información que desee. Puede utilizar el formato PDF o HTML.



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

- **Icono para Envío de Información** – Debe incluir iconos que le permita al usuario enviar información de la página o la página misma a otra persona.

Elementos Mínimos que debe Contener toda Página Principal

Toda página de gobierno que esté disponible a la ciudadanía deberá al menos contener los siguientes elementos:

- **Encabezado** – El encabezado debe contener al menos el nombre y emblema de la agencia, emblema de gobierno electrónico, así como un saludo o mensaje de bienvenida.
- **Información General** – Debe incluir en página principal la siguiente información de la agencia: misión, visión, localización geográfica, dirección física, dirección postal de la agencia, horarios, número de teléfonos, correo electrónico de los oficiales de contacto y del administrador de la página.
- **Barra de Canales Principales** – Integrar en la página principal una barra activa que tenga al menos la siguiente información de la agencia: base legal, estructura y descripción organizacional, información de contacto, servicios ofrecidos en la agencia, condiciones para recibir los servicios, compras, subastas, reglamentos y oportunidades de empleo. Si la agencia no incluye la sección de empleos, tiene que proveer un enlace que lleve al usuario a la sección de empleos que aparece en el Portal de Gobierno. Si la agencia no tiene plazas o puestos disponibles deberá establecerlo así. Debe incluir también, si aplica, comunicados de prensa y actividades.
- **Enlace a la Página Principal de Gobierno** – Toda página principal debe proveer un enlace a la página del Portal de Gobierno www.gobierno.pr.
- **Interfaz de Navegación Común** - Todas las páginas del sitio deben mantener una interfaz de navegación similar. Esto ayuda a logra una apariencia y percepción común entre las páginas del Sitio.
- **Cumplimiento de Accesibilidad** – Toda página principal o interna disponible al ciudadano deberá estar conforme a la **Guía de Accesibilidad**.
- **Aprobación de la CEE** – Toda página mostrará, solo en años electorales el número de caso emitido por la Comisión Estatal de Elecciones. Para mas información vea la **Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sitios Agenciales**
- **Expresión de Acomodo Razonable para Personas con Impedimentos** - Aquellas agencias que ofrezcan servicios a los ciudadanos, deberá incluir una expresión o un enlace exprese que la agencia por medio de solicitud previa puede ofrecer acomodo razonable y ayuda a personas con impedimentos.
- **Política de Privacidad** – Toda página del Sitio deberá incluir un enlace que lleve al usuario a la Política de Privacidad publicada en el Portal de Gobierno de Puerto Rico.
- **Términos de Uso** – Toda página del Sitio deberá incluir un enlace que lleve al usuario a la página que muestra los Términos de Uso publicada Portal de Gobierno de Puerto Rico.



TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

OFICINA DE GERENCIA Y PRESUPUESTO

- **Fecha de Publicación o Revisión** – La fecha de publicación o última revisión debe aparecer en la página principal. El usuario debe conocer qué tan reciente es la información presentada.
- **Contador** – La página debe incluir un contador que identifique la cantidad de usuarios que visitan la página.

Elementos que debe Contener toda Página Interna

- **Encabezado** – Cada página interna debe mostrar un encabezado único que describa claramente su propósito y relación con la agencia y/o el Gobierno de Puerto Rico.
- **Enlace a la Página Principal** – La página interna debe contener un enlace a la página principal del sitio. Este enlace deberá identificarse con la palabra “Inicio”. Si utiliza el emblema de la agencia en las páginas internas, el mismo tendrá la función de llevar al usuario a la página principal de la agencia y debe indicar “Inicio” con texto alterno.
- **Cumplimiento de Accesibilidad** - Toda página interna publicada deberá estar en cumplimiento a la **Guía de Accesibilidad**.
- **Consistencia Tipográfica** – Utilice el mismo tipo de letra consistentemente. El tamaño de letra no debe ser menor de 10 puntos. Para textos extensos se recomienda un tamaño de letra 12.
- **Instrucciones Especializadas** – Incluya instrucciones para funciones especiales cuando sean necesarias. Ejemplo: “Este documento es publicado en formato PDF. Necesitará un programa especial que puede ser descargado de Nombre_ del_Sitio sin costo alguno o puede seleccionar la versión del mismo solo texto.”
- **Notificaciones** – Para ayudar al usuario, debe proveerse una notificación con información de eventos que puedan afectar la visita del usuario. Ejemplo: el uso de archivos grandes, avisos o advertencia sobre seguridad, avisos sobre información que pueda ser vista por otros etc.
- **Fecha de Publicación o Revisión** – La fecha de publicación o última revisión debe aparecer en la página principal. El usuario debe conocer qué tan reciente es la información presentada.

Definiciones

Iconos – Es una imagen que representa una aplicación, una función u otro concepto o entidad que el usuario entiende. Un Icono usualmente puede ser seleccionado, pero también un icono puede ser sencillamente una imagen. En una página Web, un icono es una gráfica o imagen que representa un tema o una categoría de información.

Página Principal- Es la primera página presentada cuando un usuario selecciona un sitio en el Internet.

Página Internas- Cualquier página del sitio de la agencia que sea acesada por medio de la página principal del sitio.

Referencias

Política de Desarrollo y Mantenimiento de Sitios Agenciales
Guía de Accesibilidad