

Recomendaciones para Sitios Gubernamentales en Línea

Resumen:

En el marco de los trabajos de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, el Consejo Técnico de Internet y Sitios Gubernamentales en Línea, presenta una serie de recomendaciones a considerar en relación a los sitios de internet de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal (APF), a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y los visitantes que hacen uso de este medio.

Antecedentes:

El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 reconoce la necesidad de contar “con un gobierno inteligente, capaz de utilizar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos para evitar el dispendio de recursos y promover la eficacia de su función en todos los órdenes”, “un gobierno que, potenciando el uso de las tecnologías de la información, contribuya al reto de forjar un gobierno que ofrezca mayores servicios y de mejor calidad a un menor costo”.

A principios del año 2001 el Gobierno de México a través de la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental introdujo la iniciativa de gobierno digital o e-gobierno la cual forma parte de una de las seis estrategias de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

Fundamento Legal:

Las recomendaciones contenidas en el presente documento han sido fundamentadas con base en:

Acuerdo de creación de la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2005, ARTÍCULOS PRIMERO, SEGUNDO fracción IV, TERCERO fracción II, DÉCIMO fracción V, DÉCIMO SEXTO fracciones I, II, III y V; DÉCIMO SÉPTIMO y DÉCIMO OCTAVO.

I.- Identificación

Objetivo

Brindar a los ciudadanos sitios de internet confiables y fáciles de identificar, que contengan información actualizada y enfocada en sus necesidades.

Logotipo

Los sitios de internet deberán mostrar claramente el logotipo y nombre completo de la Dependencia o entidad a la que pertenecen en la página principal (preferentemente en la esquina superior derecha) y en cada una de las páginas interiores. Si el logotipo y/o nombre de la Dependencia o entidad no incluye la leyenda “Gobierno de México”, entonces se deberá mostrar una frase para indicar que el sitio pertenece a la Administración Pública Federal, o mostrar la imagen completa del Escudo Nacional.

El mostrar el logotipo y nombre de la Dependencia o entidad, dará certidumbre y avalará la información contenida en el sitio, de manera que los visitantes confíen en la información publicada ya que se encuentra respaldada por una dependencia o entidad del gobierno. Estas recomendaciones responden a la necesidad de mostrar claramente el sitio gubernamental a los usuarios ya que no siempre acceden al sitio desde el portal principal de internet.

Las páginas de Internet o archivos de fuentes externas no deberán cumplir con los elementos gráficos anteriores. Así mismo, no será necesario para los portales de Interdependencias mostrar el nombre de cada Dependencia o entidad en cada página, pero deberán incluir la frase que diga “Gobierno de México”.

Dominios

Los sitios de internet deberán procurar utilizar el dominio .gob.mx para comunicar al público que son sitios Web de dependencias u organismos del gobierno en los que se puede confiar para proveer de información oficial del gobierno. Esta recomendación va dirigida incluso para los sitios que se encuentren hospedados en servidores que no sean propiedad del gobierno federal.

Lo anterior se debe a que muchos sitios en Internet se asemejan a los portales gubernamentales, simulando proveer información “oficial” del gobierno, lo que provoca confusión, desconfianza y, en algunos casos, engaño sobre información errónea. Seguir esta recomendación permitirá que el usuario reconozca fácilmente los sitios de Internet gubernamentales como legítimos y tenga la confianza de que la Dependencia o entidad es responsable del contenido del sitio.

No será necesario que se cumpla con las recomendaciones anteriores para el caso de los sitios de internet que sean desarrollados en asociación o a través de concesiones con organismos no federales.

Las Dependencias o entidades deberán registrar sus sitios de internet en el dominio .gob.mx siguiendo las políticas del “Network Information Center-México, S.C.” Para quienes utilicen y tengan publicados otros dominios (tales como .edu, .org y .com) pueden retener esos dominios y el nombre de dominios utilizando un “alias”. Sin embargo, deberán registrar un dominio .gob como su dominio oficial y alojar su contenido en el dominio oficial. Pueden implementar un redireccionamiento automático del “alias” hacia el dominio oficial.

En atención a las recomendaciones internacionales y como parte de la estrategia de seguridad para evitar la creación de portales encaminados a la realización de diversas actividades de fraude cibernético (phising, spam, entre otros), se solicita, en los casos que sea posible reservar los principales dominios (**.com .gob .gov y .org**), que puedan ser asociados con la dependencia y, al igual que en el caso anterior, redireccionarlos automáticamente al dominio oficial **.gob.mx**

Vínculos a otros sitios externos

Las Dependencias o entidades deberán procurar cumplir con siguientes requerimientos cuando publiquen vínculos o ligas a sitios externos en sus portales de internet:

- 1) **Criterios para vínculos externos:** Desarrollar los criterios que se utilizarán en relación a las ligas que apuntan a contenidos externos, e incluirlos en sus propios manuales o procedimientos de Internet.
- 2) **Notificación:** Notificar a los visitantes cuando abandonen el sitio para entrar a un otro que no sea parte de la Administración Pública Federal.
- 3) **Delimitación de responsabilidad:** Notificar a través de las políticas de privacidad que la responsabilidad del contenido reside directamente en quien lo genera y publica directamente, (en el caso de Dependencias que aún no tienen las herramientas necesarias para que cada área autora de contenidos los publique directamente), a modo de mantener la confianza de los usuarios.

El incluir vínculos o ligas hacia sitios de internet del gobierno federal y hacia los no gubernamentales, pueden agregar valor si son utilizados de una manera adecuada y efectiva, ya que los usuarios esperan que las ligas hacia otros sitios les permita complementar la información. De esta forma se evita la duplicidad de contenidos y se informa al visitante cuando abandona el sitio de internet.

Las Dependencias o entidades no son responsables de mantener las ligas contenidas en documentos o reportes que provengan de otras organizaciones o entidades que se encuentren en sus sitios de internet.

Las Dependencias o entidades deberán procurar establecer un proceso de monitoreo para las ligas o vínculos existentes, con objeto de asegurar que la información se encuentre actualizada. Así mismo, deberán revisar las ligas de manera constante para asegurar que el sitio siempre sea dinámico y funcional. Además, las Dependencias deberán contar con un vínculo al portal ciudadano del Gobierno de México (www.gob.mx), así como al portal e-México (www.e-mexico.gob.mx).

Para notificar a los visitantes cuando están por abandonar el portal de Internet se sugiere llevar a cabo cualquiera de las siguientes opciones: colocar un icono cercano al vínculo; identificar el sitio de destino en el texto de la liga o la descripción de la misma; insertar una página de internet que despliegue la notificación después de que el usuario seleccione la liga.

El procedimiento que se utilice en cada sitio gubernamental, respecto a las políticas para ligas o vínculos, delimitación de responsabilidad y notificación para ligas o vínculos deberá estar establecido en los manuales, procedimientos o políticas de Internet de cada Dependencia o entidad.

II.- Desarrollo de sitios de internet orientados al ciudadano y a sus propias audiencias

Objetivo

Desarrollar los sitios de internet de forma organizada y utilizando un lenguaje claro y sencillo en función de la audiencia objetivo.

Lenguaje ciudadano

Los sitios gubernamentales deberán utilizar un lenguaje enfocado al público objetivo, de manera que su relación con el sitio sea clara y precisa. Los criterios a seguir son:

- Evitar el uso de abreviaciones y tecnicismos;
- Adecuar el lenguaje en relación al giro del sitio, enfocado en el público usuario;
- Emplear lenguaje sencillo y de fácil entendimiento para el ciudadano, evitando palabras complicadas que dificulten la comprensión.

El uso de un lenguaje enfocado al ciudadano, y a la audiencia objetivo, permitirá al visitante sentirse en un ambiente cómodo, propiciando así, su interacción con el sitio. Ello facilitará la comprensión de la información y permitirá cumplir con el objetivo de atender las necesidades del usuario.

Cuando la audiencia principal de un sitio de internet sea un grupo específico – científicos, residentes de una base militar en particular, o socios de negocio, por ejemplo –se recomienda incluir información para los ciudadanos.

Estructura y organización del sitio orientado a los usuarios

Los sitios gubernamentales en línea deberán estar organizados por sujeto (tópicos, temas, tareas, servicios, eventos de la vida), por grupos de audiencias, por localización geográfica, o por cualquier otra combinación de estos factores para ayudar al público a obtener el contenido que más desean y necesitan. En este sentido, se recomienda que las dependencias u organizaciones analicen las necesidades y requerimientos de los usuarios a modo que sean satisfechos.

Las pruebas de usabilidad y experiencia centrada en el usuario indican que la mayor parte de los visitantes – ciudadanos y otros grupos de audiencias – están familiarizados con la navegación por sujeto, audiencia, ó localidad. Estas son las opciones preferidas para organizar un portal gubernamental. Los grupos de enfoque y otras técnicas de retroalimentación indican que los ciudadanos o usuarios no necesariamente conocen la organización interna de la dependencia u organización gubernamental para localizar fácilmente los servicios que desean.

Para determinar la mejor manera de estructurar y organizar la información del sitio de internet, se pueden utilizar los siguientes métodos:

- Pruebas de usabilidad e investigación;
- Encuestas de satisfacción de los ciudadanos;
- Grupos de enfoque;
- Correo electrónico, llamadas telefónicas, cartas y otros tipos de contacto con el público;
- Conversando con las audiencias;
- Conversando con otros administradores de contenido; y

- Analizando los reportes de estadísticas de internet, incluyendo términos y otras herramientas.

Es importante tomar en cuenta que algunos sitios gubernamentales se enfocan en audiencias especiales, tales como asociados específicos, proveedores de bienes y servicios u otras Dependencias y entidades del gobierno. Por otra parte, las necesidades de las audiencias son cambiantes, por lo que las pruebas y análisis deberán realizarse continuamente

Incorporar contenido y elementos en comunes en portales institucionales

Generalmente, los usuarios visitan más de un sitio de Internet gubernamental. Los estudios de usabilidad muestran que utilizar términos y ubicaciones comunes ayuda a los visitantes que navegan de un sitio a otro en identificar lo que requieren de manera fácil y rápida. Los usuarios esperan encontrar información básica en todos los sitios gubernamentales, incluyendo información acerca de la organización, alguna forma de contactar con ésta y respuestas rápidas a preguntas comunes.

Por ello, las Dependencias o entidades deberán procurar incluir ciertos contenidos en sus sitios de internet, tales como la misión, visión, la organización interna, los planes estratégicos y de desarrollo del sector en el que se encuentran, entre otros.

Será necesario observar las leyes o la normatividad que implica requerimientos en todos los sitios de internet públicos gubernamentales, como lo es la ley de Transparencia del IFAI y su artículo 7 correspondientes a la protección de la privacidad de los datos de los ciudadanos y de los servidores públicos

Información de Contacto. Los usuarios esperan encontrar información disponible para contactar a las Dependencias o entidades gubernamentales con objeto de realizar preguntas, obtener información ó reportar problemas. Es necesario determinar estas consideraciones para definir formas en las cuales lo ciudadanos puedan realizar sus consultas. Por ello, los sitios gubernamentales en línea deberán incluir una sección, vínculo o herramienta titulada “Contáctanos” ó “Contacta a...”

- a. Se recomienda que se encuentre visible en todas las páginas del Sitio Web. Se sugiere que la información de contacto incluya:
 - La dirección de correo electrónico de la persona encargada del sitio;
 - Dirección física para cualquier oficina de servicio, ya sea local ó regional
 - Números telefónicos, incluyendo números de las oficinas de atención de servicios.
 - Las políticas y procedimientos de la organización para responder a las solicitudes realizadas vía correo electrónico, incluyendo cómo se contestarán estas solicitudes y el tiempo de respuesta.
 - Información de contacto para los proveedores de bienes y servicios.

Las entidades relacionadas con seguridad nacional y defensa, podrán decidir no incluir nombres, direcciones y números telefónicos de sus oficinas y de servidores públicos. Sin embargo deberán proporcionar información de modo que los ciudadanos puedan contactarlas.

- b. **Información Organizacional.** Los sitios de internet gubernamentales deberán contar con información relacionada a la dependencia u organización. Si dicha información se encuentra en una página interior, se deberá vincular desde la

página principal, usando el título de la página como texto del vínculo. La información debe proporcionar información básica acerca de la Dependencia o entidad de gobierno en cuestión. Se recomienda incluir lo siguiente:

- Una descripción de la planeación estratégica (misión, visión y objetivos) de la Dependencia o entidad de gobierno;
- El programa de trabajo en cuestión ya sea de la Dependencia o de la cabeza de sector de la cual depende;
- Estructura Organizacional;
- Información básica acerca del sector en el que se encuentra y de las oficinas, regionales o estatales con las que cuenta;
- Nombre de la Dependencia de gobierno cabeza de sector, nombre del titular y de los contactos clave;
- Información de Contacto (Directorio Institucional).

Algunas ocasiones los ciudadanos desean conocer información acerca de la organización que patrocina el sitio de internet. Esto ayudará a los visitantes a encontrar información útil, si cada sitio ubica esta información en la misma categoría “Acerca de (Nombre de la Dependencia)”, “Acerca de Nosotros”.

Los portales intergubernamentales deberán incluir una descripción del objetivo del portal, de las audiencias previstas, de su financiamiento y cualquier plan estratégico del sitio. Las agencias de seguridad nacional serán excluidas de la publicación de sus planes estratégicos de trabajo.

Las instituciones de gobierno que no posean una visión o plan estratégico de trabajo específicos, deberán vincular esta información a sus correspondientes cabezas de sector. La planeación estratégica y planes de trabajo deberán ser escritos o explicados en términos que los ciudadanos puedan entenderlos.

c. Mapa de Sitio: Los sitios de internet gubernamentales deberán tener una herramienta o sección titulada “Mapa de Sitio” que de un panorama general de las categorías y secciones de contenidos del portal. Se recomienda contar con un vínculo al “Mapa de Sitio” desde la página principal, usando estas palabras como texto del vínculo. El contenido de “Mapa de Sitio” deberá estar actualizado de manera que sea información útil a los ciudadanos.

El Sitio debe ofrecer la información que el ciudadano está buscando, de la manera más fácil posible. El “Mapa de Sitio” debe darle a los ciudadanos una forma rápida y fácil para encontrar lo que están buscando. Dado que las pruebas de usabilidad han demostrado que el público entiende los términos “Mapa de Sitio”, es recomendable que las Dependencias o entidades de gobierno lo utilicen en sus Portales de Internet. Además, la información publicada en el “Mapa de Sitio” se deberá mantener actualizada, cuando esta no este basada en un proceso automatizado.

d. Preguntas frecuentes. Los sitios de internet deberán tener una página o herramienta para responder a las preguntas más frecuentes. Ésta deberá estar vinculada desde la página principal y cualquier punto de entrada importante, usando el título de esta página o herramienta como el texto vinculado. Se debe proporcionar respuestas básicas a las preguntas mayormente realizadas por los ciudadanos, a la institución de gobierno en cuestión.

Existen diversas formas para compilar una lista de preguntas y respuestas comunes:

- A través de la revisión de los correos electrónicos, llamadas telefónicas y cartas de nuestra audiencia;
- Realizando encuestas;
- Preparando y realizando grupos de enfoque;
- Conversando con personas que responden llamadas telefónicas y el correo institucional;
- Analizando las estadísticas y reportes de internet.
- Revisando los términos y palabras de búsqueda más solicitados a través de una herramienta de búsqueda.

Los estudios de usabilidad demuestran que el uso de acrónimos para etiquetar las zonas de preguntas más frecuentes, tales como “PUF”, “FAQ”, no son bien reconocidos por los usuarios. “Preguntas Frecuentes”, es la terminología común mayormente usada, por lo que es recomendable evitar el uso de acrónimos y hacer uso de la frase completa.

e. Servicios en Línea: Los sitios de internet gubernamentales deberán ofrecer un acceso sencillo a los servicios en línea

Los usuarios quieren que los trámites y servicios sean transparentes e integrados, que sean rápidos, eficientes y con la característica de autoservicio. Desean saber la manera adecuada de lo que pueden hacer en el sitio para resolver sus problemas y/o alcanzar sus objetivos. Las Dependencias o entidades gubernamentales pueden reducir el costo transaccional de los trámites y servicios tanto para ellos como para el ciudadano ofreciendo servicios en línea. Para dar eficacia a los visitantes, los portales de internet deben exhibir de manera destacada los servicios en línea más solicitados y mayormente usados. De esta forma, los usuarios conocerán lo que el sitio de internet les puede ofrecer.

Las dependencias o entidades deberán identificar los trámites y servicios más solicitados y asegurar que estos sean visualizados de manera destacada, proporcionando información relevante acerca de uso y alternativas de ayuda para ser usados de manera amigable y eficiente. Por otra parte, cuando se añada un nuevo servicio en línea al sitio de internet, este podrá destacarse con una leyenda apropiada (nuevo), con objeto que los ciudadanos puedan ubicarlo fácilmente.

f. Formatos y Publicaciones. Los portales deben ofrecer formatos y publicaciones actualizadas, cuyo proceso de descarga sea sencillo y rápido. Deben estar ubicados en lugares destacados y atractivos en la página principal del portal.

Los usuarios desean que los trámites y servicios gubernamentales sean fáciles de ubicar, de rápido acceso, sencillos de utilizar, y con la máxima disponibilidad. No desean esperar en línea o hacer filas para obtener información, trámites, servicios y/o publicaciones, ya que ellos requieren alcanzar sus objetivos en el menor tiempo posible y sin complicaciones.

Por lo anterior, las dependencias o entidades gubernamentales deben procurar que el uso de formatos y publicaciones en sus sitios de Internet deberán estar actualizados y disponibles en todo momento. Deberán estar visibles desde el portal principal de manera que los ciudadanos puedan obtenerlos cuando así lo requieran. Si los formatos, publicaciones o servicios públicos en línea no están disponibles para ser visualizados, descargados o ejecutados completamente, se deben proporcionar instrucciones para solicitar el envío de éstas, o la forma en la que se podrán obtener

de manera física. Sin embargo, los sitios gubernamentales deberán procurar proporcionar el uso o llenado de formatos en línea.

g. Empleo. Los portales de Internet gubernamentales deberán incluir información acerca de las oportunidades laborales en la organización, programas de trabajo especial, programas de becas, servicio social y las relaciones existentes con la academia e instituciones de educación. Por ello, se recomienda incluir un vínculo al sitio de Internet: www.trabajaen.gob.mx

Existen Dependencias o entidades de gobierno que funcionen bajo circunstancias únicas. Sin embargo, también deberán proporcionar información acerca de las oportunidades laborales, además de publicar los procesos de solicitud de manera clara y transparente.

h. Políticas y normas. Las Dependencias o entidades que emitan políticas y normas deberán proporcionar información acerca de la normatividad emitida en su sitio de Internet. Además, deberán proporcionar a los usuarios las normas en las cuales se basan los servicios que se ofrecen.

i. Licitaciones, Adquisiciones y Adjudicaciones de Contratos. Las Dependencias o entidades de gobierno que proporcione oportunidades de contrato de bienes y servicios públicos deberá proporcionar información acerca de estas oportunidades en su sitio de Internet, de acuerdo a la normatividad vigente, y en los portales horizontales de compras del gobierno como www.compranet.gob.mx.

j. Políticas y Vínculos Requeridos. Para facilitar la navegación y ayudar a los usuarios del portal de internet a encontrar las políticas y vínculos requeridos por las leyes y regulaciones, se deberá utilizar terminología común y definir una misma ubicación para todos.

Los portales de Internet de las Dependencias o entidades deberán contar con una página de "Políticas del Sitio y Vínculos Importantes". La ubicación recomendada para vincular esta página es en el pie central de cada página.

En este vínculo, deberán incluir información sobre las políticas de privacidad, condiciones generales de uso y código de ética de la organización con respecto al uso del portal. También deberán informar al público acerca de la política de la organización acerca de la propiedad intelectual, derechos de autor, los derechos reservados, marcas registradas y patentes. Adicionalmente, deberán proporcionar la "política de la organización para inclusión de vínculos hacia sitios de internet externos. Así mismo, se deberá procurar proporcionar políticas de accesibilidad para personas con alguna discapacidad. Finalmente, deberán proporcionar información acerca de los protocolos de seguridad y protección de la información, que deberán ser incluidos en "Políticas del Sitio"; así como un vínculo directo al sitio de la Policía Cibernética.

Medición de la satisfacción del usuario.

Las dependencias y entidades de gobierno deberán evaluar la satisfacción de los usuarios y la usabilidad de sus sitios de Internet. Posteriormente, deberán utilizar las evaluaciones para mejorar los portales y los servicios que se ofrecen. Los sitios de

internet que obtienen la audiencia más amplia como cabezas de sector, deberán establecer un estándar de encuesta de satisfacción del cliente.

Los usuarios de los sitios requieren que éstos sean útiles, efectivos y amigables. Por ello, es necesario conocer sus necesidades, de manera que se pueda comprobar la relevancia que tiene el contenido. Esto se verifica por medio de pruebas piloto, que permiten identificar áreas de oportunidad y problemas, que deberán ser solucionados.

Una encuesta de satisfacción del servicio en relación al usuario permite tener un indicador de mejora, lo que se traduce en un sitio de internet útil y que responde a las necesidades del usuario, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos del portal y de la organización.

III.- Diseño de sitios gubernamentales

Objetivo

Facilitar el acceso, navegación y búsqueda de contenidos a los usuarios.

Motores de búsqueda

Los sitios de internet gubernamentales deben contar con un motor de búsqueda especializado en sitios del gobierno mexicano, (ejemplos: el buscador de e-México y el del Portal Ciudadano). El propósito es permitir a los visitantes la búsqueda de toda la información pública existente en los distintos portales de la Administración Pública Federal. Se debe procurar que los buscadores proporcionen resultados lo más exacto posibles y en un formato fácil de leer, a modo de monitorear el desempeño.

Los estudios del valor práctico demuestran que los motores de búsqueda son muy efectivos cuando están colocados en la misma posición en todas las páginas interiores (generalmente dentro del tercio superior del sitio Web). También es posible incluir motores de búsqueda comerciales, los que operan como un servicio de “telaraña” (proveedores de Internet de una aplicación), o los motores de búsqueda desarrollados por la propia Dependencia u entidad. El despliegue de resultados se realiza en relación al término buscado, destacando los de mayor relevancia, en un formato de fácil lectura

Las Dependencias y entidades deben determinar el alcance de su índice de búsqueda, definiendo el contenido que se debe incluir y el que se debe excluir. Deben asegurar que el contenido destinado para el uso público estará disponible en el buscador avanzado de sitios gubernamentales, con la extensión máxima admisible por la tecnología de búsqueda de la organización. Esto incluye proporcionar el acceso a bases de datos públicas investigables siempre que esto sea posible.

También deben encontrar un mínimo de estándares en los niveles del servicio para sus motores de búsqueda en las siguientes áreas:

- La frecuencia de la indexación de búsqueda. En la mayoría de los casos, las entidades gubernamentales deben indexar el contenido de su sitio de internet por lo menos una vez al mes, especialmente si contiene información que se actualiza con frecuencia, como por ejemplo, los comunicados de prensa. Sin embargo, la información que cambia pocas veces, como documentos históricos, se pueden indexar con menor frecuencia.

- El tiempo de respuesta promedio en el que el buscador debe mostrar los resultados, es de tres segundos. Las Dependencias deben controlar y apuntar los tiempos de respuesta de la búsqueda y asegurar que la capacidad de hardware y software está disponible para lograr el estándar en el tiempo de respuesta deseado.
- Se debe identificar rutinariamente los términos comunes de la búsqueda que se realiza en su portal y evaluar la relevancia de sus resultados en la búsqueda para esos términos. Además, deberán configurar sus servicios de búsqueda para proporcionar la mejor clasificación de resultados posible. Las dependencias o entidades deben realizar esta revisión por lo menos trimestralmente.

Aunque existen investigaciones de valor práctico que indican que pocas personas utilizan las características "avanzadas" de la búsqueda, las dependencias o entidades deben procurar permitir a los visitantes realizar búsquedas más refinadas y enfocadas al logro de resultados más pertinentes. Por ejemplo, pueden proporcionar las opciones para buscar dentro de ciertos conjuntos de información, de bases de datos, o de aplicaciones.

Dado que no todos los usuarios están familiarizadas o no son especialistas en la mejor forma de utilizar los motores de búsqueda, las Dependencias o entidades deben proveer a los visitantes ayuda o sugerencias que incluyan ejemplos, como las Preguntas Frecuentes.

Los sitios de internet con poca información, de alrededor de 200 páginas, no requieren tener un motor de búsqueda; se puede sustituir con un Mapa del Sitio o un índice de tópicos que se mantenga actualizado.

Información y vínculos de otras dependencias

Los usuarios necesitan de toda la ayuda posible para que puedan obtener la información o el servicio que requieren de forma rápida, sencilla y eficiente. Por ello, los vínculos a los portales de otras Dependencias o entidades deben guiar al usuario a llevar a cabo su trámite sobre todo en aquellos casos en que no conocen la estructura organizacional del Gobierno.

Las Dependencias o entidades, en particular aquellas que ofrezcan servicios en las que intervengan otras, pueden encontrar en el portal ciudadano del Gobierno Federal www.gob.mx, y el buscador avanzado de e-México, eM-Busca, diferentes sitios con estas características que les permitan eficientar la información o servicio que están proveyendo. Así mismo, cuando algún sitio de internet requiera proporcionar información con respecto a la Administración Pública Federal, deberá habilitar un vínculo hacia el directorio de la página www.gob.mx y hacia el buscador avanzado de portales de gobierno de e-México, denominado "eM-Busca".

Recomendación de Metadatos

Los sitios de Internet gubernamentales deberán utilizar Metadatos estándar tanto en la página principal como en todos los puntos de entrada al portal. Se recomienda el uso de los siguientes rubros:

- Título (es diferente de la etiqueta del título del protocolo de transferencia de hipertexto HTML);
- Descripción del Sitio;
- El creador (el área generadora y dueña del contenido; esto debe ser el nombre de la organización);
- Fecha de creación;
- Última fecha de actualización;
- Lenguaje.

Los metadatos proporcionan un sistema estandarizado para clasificar y marcar los recursos de internet. Mejoran la búsqueda de relevancia, proporcionan información acerca de quién creó la información y cuando se creó, soporta la administración y actualización del sitio; ayudan a crear páginas de datos lo cual permite que la información reunida pueda ser rastreada. Sin metadatos de calidad, el usuario no puede localizar información utilizando los motores de búsqueda del gobierno en forma eficiente. Por ello, los metadatos se deben aplicar en todas las páginas dentro de un sitio de internet para conseguir un acceso razonable a la información.

Asegurar continuidad del sitio (presencia en línea)

Las Dependencias o entidades gubernamentales deberán asegurar la continuidad en la operación de los portales durante emergencias o desastres, por lo cual deberán contar con los procedimientos o planes de contingencia. Deberán cubrir las situaciones donde los sitios de internet puedan necesitar estar fuera de línea y volver a publicarse asegurando la disponibilidad de los contenidos y sistemas, así como los procedimientos para actualizar, aprobar y mantener el contenido, y los tipos de información de carácter crítico que el público pueda necesitar.

Los procedimientos deberán estar documentados y ser consistentes con los planes de operación de la organización para estos casos. Asimismo, deberán estar disponibles para que el equipo encargado de la administración del sitio de internet en coordinación con el área de telecomunicaciones o de Internet de la Dependencia, cuenten con los procedimientos necesarios para poner en producción el portal, cuando la contingencia así lo requiera.

Informar cambios

Las Dependencias o entidades deberán informar a sus visitantes de los cambios que se realicen en sus portales, ya que los cambios pueden afectar la habilidad de los usuarios para localizar la información. Cuando ocurran cambios significativos en el sitio de internet, como el rediseño o el cambio de URL, se deberá informar de los cambios y evitar afectar el funcionamiento general.

Así mismo, será necesario aminorar los cambios de URL tanto como sea posible, especialmente para páginas con visitas frecuentes, ya que desde muchos sitios externos pueden ligarse a las direcciones electrónicas (URL). Por esta razón, cuando las organizaciones cambien la dirección electrónica, deben publicar una liga de "redireccionamiento" que lleve automáticamente a los visitantes al nuevo URL del sitio de internet. Además, deben informar los cambios a los responsables del portal gubernamental, para que el URL sea identificado desde el mismo.

Fecha de actualización

Los sitios de internet gubernamentales deberán publicar la última fecha de actualización del portal en la página principal del mismo.

Icono para regresar a la página principal

Todas las páginas de los sitios de internet deberán considerar un icono que vincule a la página principal o a un punto lógico de re-inicio. Cuando los visitantes han navegado a un nivel muy profundo en un sitio, o llegaron a una página desde un motor de búsqueda, generalmente requieren una forma de regresar a la página de inicio.

También se deberá considerar al logotipo de la Dependencia o entidad como un hipervínculo que apunte a la página principal de sitio. Algunas organizaciones pueden optar como punto de inicio por la página principal de un nivel organizacional más alto de la dependencia a la que pertenecen, es decir a su cabeza de sector.

IV.- Simplificación y unificación de la información de los portales gubernamentales

Objetivo

Simplificar y unificar la información en línea con el fin de promover un gobierno electrónico coherente, consistente y eficiente.

Evitar duplicidades, hacer vínculos a fuentes originales

Los usuarios se pueden confundir cuando encuentran información diferente, incompleta o inconsistente, sobre el mismo asunto en distintos sitios. Las Dependencias o entidades pueden concentrarse solo en asuntos relacionados con su propia misión y objetivos, y no duplicar esfuerzos, mejorando de esta forma la calidad de la información y ahorrando tiempo en la actualización de la misma.

Antes de desarrollar un nuevo sitio de internet, las Dependencias deberán buscar en el inventario de sus propios portales la existencia de esa información. Para determinar si ese contenido existe en otro sitio gubernamental, se puede consultar en el portal oficial del Gobierno Federal Mexicano, que mantiene actualizada la información y servicios que se encuentran a través de todos los sitios de la Administración Pública Federal.

Cuando exista información similar entre Dependencias o entidades, o en diferentes sitios dentro de la misma Dependencia, se deberán coordinar entre ellas para definir la mejor forma de compartirla y publicarla, evitando así las duplicidades. Hay situaciones donde es preferible para el usuario recibir información sobre un tema en particular de diferentes fuentes, en este caso las Dependencias o entidades involucradas deberán asegurar que esta sea complementaria y no contradictoria.

Colaboración con portales de otras Dependencias o entidades

Los sitios desarrollados por varias Dependencias o entidades ayudan al usuario a encontrar, en un solo lugar, información, trámites o servicios disponibles en todo el

Gobierno Federal relativos a un tema o audiencia en particular. Esta acción permitirá eficientar el acceso a la información evitando así que el usuario navegue en varios sitios buscando la información complementaria de un tema en el que intervienen varias Dependencias o entidades. Con ello generará un ahorro en costos directos y de organización federal.

Por lo anterior, las Dependencias o entidades deben trabajar en forma conjunta para asegurar que la información este completa y sea de valor para los usuarios, asegurando una administración efectiva de contenidos. De igual forma, deberán asegurarse que todas las Dependencias involucradas en un tema en particular estén participando en el proyecto para evitar la duplicidad de información.

Vínculo a www.gob.mx y al buscador de sitios de internet gubernamentales

Los visitantes requieren un lugar principal de acceso a la información, trámites y servicios del Gobierno Federal, desde dónde puedan obtener información sin necesidad de conocer la Dependencia o entidad responsable. El buscador avanzado de sitios gubernamentales ofrece la posibilidad de compilar los servicios y la información de todo el gobierno mexicano.

V.- Lineamientos internos para la administración de contenidos

Objetivo

Definir los lineamientos internos para la administración de contenidos (actualización, vigencia, fechas de publicación, calendarios, informes)

Procedimiento documentado

Todas las Dependencias o entidades deberán establecer un proceso de administración de contenidos de acuerdo a los objetivos, metas, estrategias y forma de trabajo de cada organización. Los procedimientos deberán estar documentados e incluir lo siguiente:

- Crear archivos históricos;
- Definición de responsabilidades y roles;
- Cumplir con las Leyes vigentes aplicables (IFAI, Derechos de Autor, Marcas)
- Clasificación de la información
 - Compromisos con la ciudadanía (Trámites y Servicios)
 - Lo que por Ley se debe tener
 - Información de la Dependencia
 - Organigrama
 - Directorio
 - Misión y Visión
- Considerar coordinarse con la entidad central que pueda emitir recomendaciones a otras Dependencias o entidades gubernamentales;
- Grupos o consejos editoriales para definir las políticas editoriales;
- Reportes estadísticos para generar indicadores del comportamiento del sitio y detectar áreas de oportunidad.