

**X Jornadas de Gestión de la Información**  
**La dimensión del cambio: usuarios, servicios y profesionales**  
**Biblioteca Nacional, Madrid, 20-21 de noviembre de 2008**  
**Madrid: SEDIC, 2008, pp. 59-73**

**NUEVA PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB  
DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

**NEW PROPOSALS FOR THE EVALUATION OF THE WEBSITES OF THE CENTRAL  
PUBLIC ADMINISTRATION**

**Gómez del Pulgar Rodríguez de Segovia, Gloria.** Jefa del Departamento de Biblioteca. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, plaza de la Marina Espñola, 9, Madrid, biblio@cepc.es.

**Resumen:** La reciente aprobación de la ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, confirma la decidida apuesta de las administraciones públicas por el uso de las nuevas tecnologías como eficaz instrumento de comunicación con los ciudadanos, que se canaliza, sobre todo, a través de las páginas web institucionales. Este hecho, junto con los grandes avances tecnológicos que se han incorporado a Internet en los últimos diez años, justifican una revisión del trabajo presentado en las 6<sup>as</sup>. Jornadas Españolas de Documentación (Valencia, 1998) titulado "La administración española en Internet: Evaluación de sus Webs". En la presente comunicación se propone un nuevo modelo de evaluación en el que se han incorporado parámetros para comprobar la introducción de las exigencias de la nueva legislación y un sistema de puntuación que permite comparar con más fiabilidad los resultados obtenidos por cada sede web.

**Palabras clave:** Administración General del Estado, España, evaluación, páginas web.

**Abstract:** The recent passage of the law 11/2007, about electronic access of citizens to public services, confirms the strong commitment of governments for the use of new technologies as an effective tool for communication with citizens, which is channelled, however, through institutional websites. This fact, together with the great technological advances in the Internet over the past ten years, justify a revision of paper presented at the VI Jornadas Españolas de Documentación (Valencia, 1998) entitled "The Spanish Government on the Internet: an evaluation of their sites." Here we propose a new model of evaluation in which parameters have been included to verify the introduction of the demands of new legislation and a scoring system that allows comparison with more reliable results for each Website.

**Keywords:** Central Public Administration, Spain, evaluation, web pages.

## 1. Introducción

La reciente aprobación de la ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante, LAECSP), confirma la decidida apuesta de las administraciones públicas por el uso de las nuevas tecnologías como eficaz instrumento de comunicación con los ciudadanos, a la vez que se suma al impulso comunitario a la iniciativa “e-Europa – una sociedad de la información para todos” [COM(1999)687]<sup>1</sup> y las sucesivas, entre otras, “e-Europa, accesibilidad para los sitios web públicos y su contenido” [COM(2001)529]<sup>2</sup> o “i2010: Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo” [COM(2005)229]<sup>3</sup>

Esta nueva ley sigue la senda abierta por la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y de su decreto de desarrollo, el 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado. Pero la LAECSP da un paso más allá, pasa de la “recomendación” a la “obligación”, ya que “reconoce el derecho de los ciudadanos al acceso electrónico a los servicios públicos y obliga a las administraciones a disponer de la totalidad de sus servicios accesibles por medios electrónicos antes de finales del año 2009” (Ley, 2007), tal como se dice en el Plan de Actuación diseñado por el Gobierno para su implantación. Y todo ello ya es posible una vez que se han solventado los problemas de seguridad en las transacciones por vía telemática. Actualmente están ya perfectamente implantados sistemas seguros de firma electrónica, al alcance de todos, que nos permiten, entre otros procedimientos, realizar la declaración de la renta por Internet, con toda fiabilidad. Además, se ha implantado el uso del DNI electrónico, mediante el cual todos los ciudadanos podrán realizar en torno a 400 procedimientos administrativos, según se fija como objetivo el plan Moderniza 2006-2008, de modernización de la Administración General del Estado, que profundiza en el desarrollo de una administración ágil, transparente y accesible, abierta 24 horas al día<sup>4</sup>.

Ya en el año 2007 el 70% de los 20 servicios públicos básicos electrónicos definidos en el Plan de Acción e-Europe, se encuentran disponibles en España, que está muy por encima de la media de la UE-27 que es el 57%<sup>5</sup>. En definitiva, el desarrollo tecnológico y el impulso legal tanto de normas nacionales como comunitarias, hacen que las páginas web que empezaron como meros folletos informativos, estáticos y unidireccionales, hayan evolucionado a portales especializados, que permiten la interacción con los ciudadanos y, actualmente, se están convirtiendo en auténticas oficinas virtuales (Lara; Martínez, 2002, p.424).

Por lo tanto, con el fin de comprobar el grado de implantación de estos avances, se ha desarrollado un modelo de evaluación de páginas web de organismos de la Administración General del Estado, basado en el presentado hace diez años en las 6as. Jornadas Españolas de Documentación, celebradas en Valencia en 1998 (Gómez del Pulgar, 1998), en el que se han incorporado parámetros para comprobar la introducción de las exigencias de la nueva legislación y un sistema de puntuación que permite comparar con más fiabilidad los resultados obtenidos por cada sede web.

## 2. Objetivos

Dada la evolución que ha sufrido el sector de la información en Internet en todos los ámbitos, incluido el de las administraciones públicas, este trabajo tiene dos objetivos básicos:

---

<sup>1</sup> Accesible en: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/2002/spanishreally.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/spanishreally.pdf)

<sup>2</sup> Accesible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0529:FIN:EN:PDF>

<sup>3</sup> Accesible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:ES:PDF>

<sup>4</sup> Para ello se ha implantado la red 060, ventanilla única, disponible en el teléfono 060 y la dirección web: [www.060.es](http://www.060.es)

<sup>5</sup> Datos en: [http://observatorio.red.es/indicadores2/indicadores2/europe/internet\\_2007/indicador\\_d1.html](http://observatorio.red.es/indicadores2/indicadores2/europe/internet_2007/indicador_d1.html)

- Proponer un modelo de evaluación de páginas web institucionales, tomando como base el propuesto hace diez años en Valencia, actualizado con las recomendaciones de la “Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado”<sup>6</sup> (MAP, 2005) y adaptado a las directrices de la legislación más reciente, tanto nacional como europea, especialmente de la LAECSP.
- Comprobar la evolución que han sufrido las páginas que se analizaron en 1998, viendo su grado de adaptación a los requerimientos formales, su enriquecimiento en cuanto al contenido accesible y el desarrollo e implantación de la administración electrónica.

### 3. Metodología

En el presente trabajo lo primero que se ha hecho ha sido elaborar el modelo de evaluación adecuado para analizar páginas web de instituciones de la Administración General del Estado, y que se describe detalladamente en el apartado 4.

Después se han revisado las páginas web de seis instituciones oficiales, que ya se analizaron en el trabajo de 1998, para comprobar su evolución y adaptación a las nuevas recomendaciones y exigencias legales. Estas páginas son las siguientes: Ministerio de Trabajo e Inmigración ([www.mtin.es](http://www.mtin.es)), Ministerio del Interior ([www.mir.es](http://www.mir.es)), Ministerio de Educación, Política Social y Deporte ([www.mepsyd.es](http://www.mepsyd.es)), INEM ([www.inem.es](http://www.inem.es)), BOE ([www.boe.es](http://www.boe.es)) y CEPC ([www.cepc.es](http://www.cepc.es))

Tanto los ministerios seleccionados, como el INEM y el BOE, son organismos muy utilizados por los ciudadanos, ya que ofrecen servicios básicos, como el empleo, la seguridad, documentación oficial, educación..., y el CEPC es un centro educativo y de investigación en ciencias sociales y derecho público.

### 4. Descripción del modelo de evaluación

En la evaluación de páginas web hay que tener en cuenta tanto aspectos formales, como de contenido. Si importante es la cantidad y calidad de la información disponible, también lo es la disposición formal y la existencia de facilidades para acceder a ella. Para el análisis formal se han tenido en cuenta las recomendaciones de la “Guía para la edición y publicación de páginas web de la Administración General del Estado” (en adelante “guía de estilo AGE”), y las de otras guías accesibles en Internet, como la de la Universidad de Alicante, la de la Universidad de Jaén y la Web Style Guide de Patrick Lynch y Sarah Horton.

El análisis de contenido se ha llevado a cabo seleccionando indicadores para estudiar cinco aspectos principales: la existencia de metadatos, el tipo de información a la que permite acceder, los enlaces, los recursos de elaboración propia (bases de datos, catálogos, publicaciones...), que se ponen a disposición de los usuarios, y los servicios relacionados con el desarrollo de la administración electrónica, sobre todo, aquéllos que impone como obligatorios la LAECSP: implantación del registro electrónico (art. 24), incluir la normativa reguladora del mismo (art. 25), informar sobre los procedimientos administrativos (art. 4.c), establecer sistemas de pago electrónico (art. 6.1), proporcionar formularios electrónicos (art. 35.1), admitir el DNI electrónico (art. 14), entre otros.

En el Anexo I se reproduce el modelo completo en forma de formulario de toma de datos para facilitar el trabajo de evaluación, con la puntuación mínima y máxima que se puede asignar a cada indicador, que responde a la existencia o no del recurso o a su grado de elaboración.

#### 4.1 Análisis formal

Descripción de los indicadores, por agrupación funcional

---

<sup>6</sup> La guía fue aprobada por Resolución de 9 de marzo de 2005, modificada por Resolución de 2 de abril de 2007, ambas de la Secretaría General para la Administración Pública.

#### 4.1.1 Acceso e identificación del organismo

La guía de estilo AGE dice que los departamentos ministeriales deberán poner en servicio el dominio .gob, además del .es, por eso, se asigna un punto a los organismos que lo han habilitado. También se puntúa la adaptación a la “Imagen institucional”, así, en la cabecera de la página se debe incluir el logotipo oficial, con diseño ajustado a las indicaciones del “Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado”<sup>7</sup>, en el que debe aparecer el nombre completo de la institución, no sólo las siglas, y, en el caso de organismos adscritos a departamentos ministeriales, debe llevar también la denominación de dicho departamento.

Según el artículo 10.2 de la LAECSP, los organismos están obligados a mantener actualizadas las sedes web, por lo tanto, es necesario que aparezca la “fecha de actualización” para conocimiento de los ciudadanos, a los que también se debe facilitar un canal de comunicación, que puede ser en forma de “buzón” o de acceso a los “datos del encargado del web”.

#### 4.1.2 Estructura de la página de inicio

En la parte superior de la página se sitúa la cabecera que, según la guía de estilo AGE, para que se considere “cabecera completa”, debe llevar: el logotipo oficial, un mapa del web, un buzón de contacto, un buscador y acceso a las versiones en otros idiomas. Y como la página de inicio es el primer punto de contacto del usuario con la institución, se debe incluir una sección de “Noticias / novedades” en la que dar cabida puntualmente a informaciones de interés. En esta sección caben tanto últimas noticias, como documentos actuales, cambios de última hora, convocatorias, etc. La información se debe completar con una “guía de servicios” que ayude al usuario a conocer todo lo que la institución le puede ofrecer, guía que debe mantenerse en las páginas de navegación, como ayuda complementaria. Además, todos los organismos deben dar publicidad a las campañas oficiales de interés, tanto las propias, como las de otras instituciones que puedan estar relacionadas con su campo de actuación

Esta página finaliza, según la guía de estilo AGE, con un “menú complementario” que va al pie y debe incluir una guía de navegación, la información sobre la accesibilidad del portal, el aviso legal y el icono de cumplimiento de la normativa WAI.

#### 4.1.3 Usabilidad

Por “usabilidad” se entiende “el conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en entornos gráficos de ordenador” (MAP, 2005), por lo tanto, en este apartado se valora la existencia de una “guía de navegación”, es decir, de un menú con acceso a las secciones principales, estructurado por niveles, que debe aparecer en todas las páginas para ayudar en la consulta, así como de un “buscador” para localizar rápidamente la información que no se encuentra a la vista y un “mapa web” que facilita la navegación, especialmente en sitios complejos.

Todas las páginas deben traducirse a distintos idiomas, entre ellos, la guía recomienda que, al menos, el 30% del contenido se traduzca a los idiomas cooficiales españoles: catalán, valenciano, gallego y euskera. Además, debido a la pertenencia de España a organizaciones internacionales y a la creciente globalización, es importante que la información se traduzca también a otros idiomas, sobre todo, al inglés.

La guía de estilo AGE también recomienda, para la correcta visualización de las páginas, que se utilice el lenguaje XHTML en la construcción de las páginas, la resolución 800 x 600 y determinados tipos de letra que soportan bien todos los navegadores: Geneva, Arial, Helvética, sans-serif y, especialmente, Verdana.

---

<sup>7</sup> La última configuración para páginas web de la imagen institucional se recoge en la Resolución de 2 de abril de 2007, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOE 16-4-2007), que modifica la resolución de 9 de marzo de 2005.

#### 4.1.4 Accesibilidad

Con el fin de conseguir que la información de las páginas institucionales llegue a todos los ciudadanos, sin que sea un condicionante la discapacidad, se deben cumplir determinados criterios de “accesibilidad”, según han sido definidos por el grupo de trabajo WAI del consorcio W3C. La guía de estilo AGE obliga al cumplimiento del nivel de accesibilidad A, y recomienda el AA.

#### 4.2 *Análisis de contenido*

Descripción de los indicadores, por agrupación funcional.

##### 4.2.1 Información

Los “metadatos” son, según la norma ISO 23081, “datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo” (Procesos, 2008), su inclusión en los documentos electrónicos facilita su autenticación, identificación y localización, por eso la guía de estilo AGE obliga a que se incluyan en los documentos de las páginas web de la AGE, sobre todo los referidos a: título del documento, tipo, descripción, fechas de aprobación y revisión, y público al que se dirige. Como su uso aún no es muy general, en este trabajo se han comprobado sólo los que se asignan en las páginas de inicio.

Toda página web debe identificar correctamente la unidad responsable de su publicación y se aconseja que se dé información sobre el organismo, su historia, objetivos, planes..., para que el usuario, el ciudadano en general, sepa qué puede esperar. Como complemento de este indicador y, en todo caso, en su defecto, se debe ofrecer un directorio, acompañado o no de un organigrama, con los datos de contacto de las principales unidades del organismo.

Por ley, todos los ciudadanos tienen el derecho a ser informados correctamente de todos los trámites necesarios para cada procedimiento que les afecte. La página web es un excelente medio para obtener “información sobre los procedimientos administrativos” de forma fácil y rápida, por lo que todos los organismos deberían orientar sobre los trámites que se pueden hacer en ellos, o al menos, remitir a páginas donde obtener dicha información. La “información sobre las actividades” en las que participa el organismo, noticias relacionadas con el mismo o sus responsables, así como convocatorias o eventos que se organicen en él se incluirán en el apartado de “Novedades”, “Noticias” o “Destacados”, de la página principal. La “información legislativa” completa la información sobre los procedimientos administrativos, para que los usuarios accedan fácilmente a los textos legales relacionados con sus intereses. Puede tener un apartado propio, o adjuntar el texto legal correspondiente a cada caso, de forma independiente.

Toda esta información se puede organizar de varias maneras no excluyentes, bien según el perfil del usuario (estudiantes, profesores, opositores, empresarios...), bien por temas. Siempre teniendo en cuenta el facilitar el acceso a la misma. Con la misma finalidad, la “página de preguntas frecuentes” es muy útil para solucionar de manera inmediata dudas comunes a la mayoría de los usuarios.

Las “cartas de servicios” son documentos que informan a los ciudadanos sobre los servicios y compromisos de calidad que asume cada organismo de la administración, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios. La inclusión en las páginas web, tanto de la carta general como de la de servicios electrónicos, viene regulada en los artículos 8 a 13 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado<sup>8</sup>.

##### 4.2.2 Enlaces

La gran ventaja del formato “hipertexto”, y clave de su éxito, es la posibilidad de incluir “enlaces” entre distintos documentos lo que hay que aprovechar para facilitar la navegación dentro de un mismo sitio web, así como para acceder a otros similares y que puedan completar la información. Por eso hay que

---

<sup>8</sup> Este decreto amplía lo dispuesto en el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.

valorar la inclusión de enlaces, tanto internos, como externos, y tanto de otros organismos nacionales, como internacionales, y especialmente de la Unión Europea, ya que por nuestra condición de ciudadanos comunitarios nos afectan directamente sus decisiones.

#### 4.2.3 Acceso a recursos propios

Todos los organismos administrativos recopilan numerosa información que han venido organizando durante años en bases de datos o catálogos en diversos soportes. Desde la implantación de las páginas web todos esos recursos han ido saliendo a la luz, haciéndose más accesibles, naturalmente con las debidas garantías exigidas por la legislación de protección de datos personales. En el proceso de evaluación se puntúa la posibilidad de acceder a bases de datos, al catálogo de la biblioteca, al de publicaciones, a publicaciones electrónicas y estadísticas de actividad, que pueden aparecer en forma de “memorias anuales”. A la hora de puntuar, no se tiene en cuenta el número de bases de datos diferentes, porque hay organismos que, por sus características, tienen pocos recursos de este tipo, y lo que importa es permitir el acceso a lo que se tiene, es decir, se premia la voluntad de ser “transparentes”.

#### 4.2.4 Administración electrónica

La gran apuesta en los últimos planes de modernización de las administraciones es la implantación de la administración electrónica que, en España, deber ser una realidad, según la LAECSP, el 1 de enero de 2010. Esta ley obliga a la implantación de los registros electrónicos y a que, en cada sede, según dice en el artículo 25, se reproduzca la orden de creación del mismo. También se debe incluir la información sobre sus requerimientos técnicos para evitar problemas de funcionamiento. Así mismo, por exigencia del ya mencionado Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, se debe incluir en cada página un “buzón de sugerencias y/o quejas”, distinto del buzón general que debe ir en la cabecera de la página de inicio. Y, para facilitar el envío de documentos al registro electrónico, se deben proporcionar los impresos adecuados.

Para que las transacciones electrónicas con la administración sean totalmente seguras y gocen de valor jurídico, deben hacerse utilizando sistemas de firma electrónica, entre los que se incluye el DNI electrónico, de reciente implantación, cuyo uso es un derecho reconocido en los artículos 6.2g y 14 de la LAECSP. También se valora el que se puedan comprar las publicaciones a través de la página web, aunque sólo se admita aún el pago por medios tradicionales (contra reembolso, ingreso en cuenta...)

Facilitar la tramitación de expedientes a través del registro electrónico se valora de 0 a 3 puntos, según la variedad de procedimientos que se admitan, según esta tipología: solicitudes, pago telemático y reclamaciones / recursos.

Por último, se da un punto si, bajo una rúbrica similar a “perfil del contratante”, se da información sobre las licitaciones publicadas, tal como obliga el artículo 42 de la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que también ha obligado a crear una plataforma de información general sobre contratación pública ([www.contrataciondelestado.es](http://www.contrataciondelestado.es)).

## 5. Resultados: comentarios de las páginas analizadas

Las Tablas 1 y 2 reflejan los resultados obtenidos por las páginas analizadas y a continuación se realiza un breve comentario de cada una de ellas en el que se destacan sólo los datos más significativos.

ANÁLISIS DE FORMA					
Organismo	Página de inicio				Página de navegación
	Acceso e identificación	Estructura de la página	Usabilidad	Accesibilidad	
INEM	2	3	8	2	2
MTIN	2	6	11	2	2
MIR	2	7	7	1	2
BOE	2	3	10	2	2
CEPC	2	4	8	2	2
MEPSYD	2	6	6	1	2

Tabla 1: Resultado del análisis formal, por organismos

ANÁLISIS DE CONTENIDO					
Organismo	Metadatos	Información	Enlaces	Acceso a recursos propios	Administración electrónica
INEM	2	13	4	4	12
MTIN	1	8	2	4	11
MIR	0	13	2	4	11
BOE	1	12	3	3	5
CEPC	2	10	4	5	3
MEPSYD	0	7	3	5	9

Tabla 2: Resultado del análisis de contenido, por organismos

- Instituto Nacional de Empleo: 52 puntos –

El sitio web del INEM es el más completo de todos los que se han analizado. Desde el punto de vista formal, tiene una página de inicio muy clara, de una sola pantalla, con la información agrupada en bloques temáticos dispuestos de forma horizontal. Acredita el nivel AA de accesibilidad y está disponible en todos los idiomas de nuestro país, además del inglés, si bien hay que decir que en el año 1998 había también versiones en francés y alemán.

Además, destaca por la cantidad de información que ofrece al ciudadano, relacionada con el empleo, las prestaciones y la formación. Incluye también varios directorios de interés, además del suyo, como el de Escuelas Taller y el de los Servicios Europeos de Empleo (EURES).

Es de los sitios más avanzados en la puesta en marcha de la administración electrónica. Se puede calcular, consultar y solicitar las prestaciones por desempleo, permite obtener certificados tanto a los desempleados, como a las empresas y presentar recursos a través del registro.

- Ministerio de Trabajo e Inmigración: 49 puntos –

Tras las últimas elecciones legislativas de este año 2008, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha pasado a ser de Trabajo e Inmigración, por lo que algunas de sus competencias se han trasladado al actual Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. La estructura de su página de inicio es correcta pero mejorable. Acredita el nivel AA de accesibilidad y, con relación al diseño de 1998, ha incluido todas las versiones lingüísticas deseables hasta un segundo nivel de navegación, así como una sección de "noticias" y otra de "destacados", con una guía de servicios excesivamente simple.

En el análisis de contenido se observa que carece de información sobre el Departamento, aunque sí tiene un directorio y un organigrama, y también carece de información sobre procedimientos administrativos. A la colección de enlaces le faltan los de organismos internacionales relacionados. En el acceso a recursos propios se incluye la posibilidad de consultar el catálogo de las bibliotecas del Ministerio y del Cediss, que hace años no estaban disponibles. También se ha habilitado el registro electrónico en el que se pueden presentar recursos, el registro de empresas de construcción, y un sistema para realizar, a través de la red, la declaración de accidentes de trabajo.

- Ministerio del Interior: 49 puntos –

La página de inicio del web del Ministerio del Interior sólo ocupa una pantalla y es muy completa. El principal fallo es que no está traducida a ningún idioma extranjero, y, dado su interés para todos los residentes, sería muy aconsejable. Sólo acredita el nivel A de accesibilidad.

Esta web destaca por la información que contiene, amplia y bien estructurada, relacionada con los trámites administrativos que todos los ciudadanos tienen que hacer alguna vez: obtención del DNI, pasaporte, carné de conducir, etc.; y el Gabinete de Prensa comunica puntualmente las actividades y noticias relacionadas con su ámbito competencial. Además dispone de registro electrónico a través del que se pueden realizar numerosos trámites: solicitudes, recursos, reclamaciones, etc.

- Boletín Oficial del Estado: 43 puntos –

Desde la página de inicio del BOE se accede a su contenido esencial, sin embargo no está bien diseñada. Para ver la sección de enlaces, situada a la derecha de la página, hay que bajar con la barra de desplazamiento, mientras que queda un gran espacio en blanco en la parte superior. Como elemento positivo hay que hacer notar que se puede consultar en todas las lenguas cooficiales españolas y también en francés e inglés, hasta el segundo nivel de navegación. Acredita el nivel AA de accesibilidad.

En el análisis de contenido destaca la interesante información que ofrece sobre la historia del organismo y del mismo BOE, creado en 1661 con el título “Gazeta”, y conocido desde 1697 como “Gaceta de Madrid”. Además de pueden consultar las bases de datos de elaboración propia, como “Iberlex”, “Jurisprudencia constitucional”, etc... y se accede al contenido del BOE<sup>9</sup> activando un calendario o a través de un buscador. La librería virtual permite adquirir sus publicaciones a través de la red. El dato más negativo es que no se ha habilitado aún el registro electrónico, sólo se permite solicitar la inclusión de anuncios en el BOE.

- Centro de Estudios Políticos y Constitucionales: 42 puntos –

Ea página del CEPC es bastante correcta y se ha convertido en un portal especializado en ciencia política y derecho constitucional con interesante información sobre el propio centro y con numerosos enlaces a otras páginas relacionadas. Desde el punto de vista formal, la página cumple con los requisitos básicos de la guía de estilo AGE y certifica un nivel AA de accesibilidad. El principal fallo es que no está traducida a los idiomas cooficiales españoles, sólo al inglés.

Destaca por la riqueza del contenido disponible: información sobre el organismo y su sede (el edificio histórico del Palacio de Godoy), sobre las actividades (cursos, conferencias, seminarios...); también se puede acceder al texto completo de las revistas que edita (excepto a los últimos números), al catálogo de publicaciones y al de la biblioteca, entre otros. Pero aún no dispone de registro electrónico.

- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte: 41 puntos –

El Ministerio de Educación es uno de los que, como el Ministerio de Trabajo, ha cambiado tras la última remodelación ministerial, y, por eso, su página web está en plena adaptación. La última versión consultable se adapta a las directrices básicas de la guía de estilo AGE desde el punto de vista formal, pero aún no acredita el nivel AA de accesibilidad recomendado, y le falta su traducción a algún idioma extranjero.

---

<sup>9</sup> A partir del 1 de enero de 2009 la publicación del BOE en su sede electrónica tendrá carácter oficial y auténtico, según dispone la ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 11.2 y disposición final 2ª.



En el análisis del contenido se observa que no hay información sobre el Ministerio y sobre las competencias que ha asumido últimamente y el departamento remite a enlaces externos. Sí mantiene una interesante información sobre becas. Además se puede consultar la base de datos de fundaciones, la biblioteca del CIDE, el catálogo de publicaciones y algunas publicaciones electrónicas. Lo más positivo es que tiene registro electrónico, a través del que se pueden presentar recursos y reclamaciones previas y solicitar duplicados de documentos.

## 6. Conclusiones

- Se constata la decidida apuesta de las administraciones públicas por la adaptación a la era electrónica y el esfuerzo de los diferentes organismos por proporcionar cada vez más información y servicios a través de Internet.
- Todas las páginas se han adaptado a la imagen institucional, tanto en su página de inicio, como en las de navegación, evitando así la disparidad de estilos que se observó en el trabajo de 1998.
- Cuatro páginas acreditan el nivel AA de accesibilidad recomendado por la guía de estilo AGE, y todas certifican el nivel A, obligatorio.
- Todas las páginas, excepto la del CEPC, están traducidas a los idiomas cooficiales españoles. Las versiones en idiomas extranjeros faltan en el Ministerio del Interior y el de Educación.
- La inclusión de metadatos, también recomendado por la guía de estilo, se ha hecho en cuatro organismos, y, sobre todo, en el BOE y el CEPC.
- Lo que sí se ha generalizado es la inclusión relacionada con la actividad contratante de estos organismos. En todos hay un enlace denominado “perfil del contratante”, o similar, cumpliendo así con lo establecido en la ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.
- Se ha generalizado el acceso al catálogo de publicaciones, su compra electrónica (excepto en el Ministerio del Interior) y el acceso a publicaciones electrónicas a texto completo. Sin embargo falta el acceso al catálogo de las bibliotecas del Ministerio del Interior y el BOE.
- Varía mucho la información sobre la historia, objetivos o actividades de las propias instituciones. En algunos casos es muy completa e interesante, como en el BOE o el CEPC, y en otros es nula.
- Las cartas de servicios faltan en el INEM y el Ministerio de Educación.
- Desde el trabajo de 1998 se ha comprobado una evolución desde las páginas informativas estáticas, que ya no existen, a los portales, hoy todos, y a las oficinas virtuales, que no existían hace diez años, aunque aún queda camino por recorrer. Los servicios relacionados con la administración electrónica se han implantado en cuatro organismos, faltan en el BOE y el CEPC.

## Referencias bibliográficas

**Ayuso García, M<sup>a</sup> Dolores; Martínez-Navarro, Victoria.** "Gobierno electrónico. Contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos". En: *Revista Española de Documentación Científica*, 2005, octubre-diciembre, v. [28], n. [4], pp. [462]-[477].

**Bustelo, Carlota; García-Morales, Elisa.** "Administración electrónica y gestión documental. Consideraciones a la luz de la *Ley para el Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*". En: *El profesional de la información*, 2008, enero-febrero, v. [17], n. [1], pp. [106]-[111].

**Codina, Lluís.** Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales - Parte I: Procedimientos y desarrollo de indicadores - Parte II: Parámetros e Indicadores. Consultado en: 02-septiembre-2008. <http://www.lluiscodina.com/metodos/procedimientos2006.doc>

**Gómez del Pulgar Rodríguez de Segovia, Gloria.** "La administración española en Internet: evaluación de sus webs". En: *Los Sistemas de Información al Servicio de la Sociedad: VI Jornadas Españolas de Documentación*, Valencia, 1998, pp. [377]-[390].

**Jiménez Piano, Marina; Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia.** *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007

**Lara Navarro, Pablo; Martínez Usero, José Ángel.** "Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de la información". En: *El profesional de la información*, 2002, noviembre-diciembre, v. [11], n. [6], pp. [421]-[435].

**Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.** Plan de Actuación. Diciembre 2007. Consultado en: 02-septiembre-2008.  
[http://www.060.es/guia\\_del\\_estado/programas\\_de\\_la\\_administracion/administracion\\_electronica/LAECSP\\_11\\_2007/common/Plan\\_de\\_Actuacion.pdf](http://www.060.es/guia_del_estado/programas_de_la_administracion/administracion_electronica/LAECSP_11_2007/common/Plan_de_Actuacion.pdf)

**Lynch, Patrick; Horton, Sarah.** *Web Style Guide*. 2<sup>nd</sup> ed. Consultado en: 02-septiembre-2008.  
<http://www.webstyleguide.com>

**Ministerio de Administraciones Públicas.** *Principios de una ley de administración electrónica*. Consultado en: 02-septiembre-2008.  
[http://www.map.es/iniciativas/mejora\\_de\\_la\\_administracion\\_general\\_del\\_estado/moderniza/Administracion\\_Electronica/parrafo/01/document\\_es/Principios%20LAE%20v1.0.pdf](http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/Administracion_Electronica/parrafo/01/document_es/Principios%20LAE%20v1.0.pdf)

**Ministerio de Administraciones Públicas.** *Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado*. Madrid, 2005. Se puede consultar una reproducción en:  
[http://www.chsegura.es/export/chs/servicios/imageninstitucional/administracionelectronica/docsdes\\_carga/guia\\_funciona.pdf](http://www.chsegura.es/export/chs/servicios/imageninstitucional/administracionelectronica/docsdes_carga/guia_funciona.pdf)

**Procesos de gestión de documentos.** Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Aspectos conceptuales y de implementación. ISO 23081-2. En: *Revista Española de Documentación Científica*, 2008, julio-septiembre, v. [31], n. [3], pp. [453]-[506].

**Universidad de Alicante.** Guía de estilo para construir páginas web. Consultado en: 02-septiembre-2008.  
<http://www.ua.es/es/internet/estilo/guia/estilo.htm>

**Universidad de Jaén.** Guía de estilo web en la UJA. Consultado en: 02-septiembre-2008.  
<http://www.ujaen.es/sci/redes/web/guiaestilo/>

Anexo I: Cuestionario de toma de datos

<b>ANÁLISIS FORMAL</b>				
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Observaciones</b>
<b>PÁGINA DE INICIO</b>				
<b>1) ACCESO E IDENTIFICACIÓN DEL ORGANISMO</b>				
Dominio .gob			0-1	
Imagen institucional			0-1	
Fecha de actualización			0-1	
Buzón			0-1	
Datos del encargado del Web			0-1	
<b>2) ESTRUCTURA DE LA PÁGINA</b>				
Cabecera completa			0-1	
Noticias / Novedades			0-2	Según el grado de elaboración del recurso
Guía de servicios			0-1	
Campañas	Internas		0-1	
	Externas		0-1	
Menú complementario			0-1	
<b>3) USABILIDAD</b>				
Guía de navegación			0-1	
Lenguaje XHTML			0-1	
Tipografía recomendada			0-1	
Buscador			0-1	
Mapa del web			0-1	
Versiones lingüísticas nacionales			0-1	+ 1 p. si se traduce más de un nivel
Versiones lingüísticas extranjeras			0-1	+ 1 p. si se traduce más de un nivel
Resolución 800 x 600			0-1	
<b>4) ACCESIBILIDAD</b>				
Nivel obligatorio A			0-1	
Nivel recomendado AA			0-1	
Nivel óptimo AAA			0-1	
<b>PÁGINAS DE NAVEGACIÓN</b>				
Imagen institucional			0-1	
Guía de navegación			0-1	

<b>ANÁLISIS DE CONTENIDO</b>				
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1) METADATOS</b>				
Identificativos			0-1	
Descriptivos			0-1	
Otros			0-1	
<b>2) INFORMACIÓN</b>				
Sobre la unidad (historia, objetivos...)			0-3	Según el grado de elaboración del recurso
Directorio y/o organigrama			0-3	
Sobre procedimientos administrativos			0-3	
Sobre actividades			0-3	
Legislativa			0-1	
Por perfiles de usuarios			0-1	
Por perfiles temáticos			0-1	
Página de preguntas frecuentes			0-1	
Cartas de servicios			0-2	
<b>3) ENLACES0</b>				
Internos			0-1	+ 1 punto global, según el grado de elaboración
Externos	Nacionales		0-1	
	Internacionales		0-1	
<b>4) ACCESO A RECURSOS PROPIOS</b>				
Bases de datos			0-1	+ 1 punto global, según el grado de elaboración
Catálogo de Biblioteca			0-1	
Catálogo de Publicaciones			0-1	
Publicaciones electrónicas			0-1	
Estadísticas de actividad			0-1	
<b>5) ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
Registro electrónico			0-1	
Orden reguladora del registro			0-1	
Información sobre requerimientos técnicos			0-1	
Buzón de sugerencias y/o quejas			0-1	
Modelos de impresos			0-1	
Firma electrónica			0-1	+ 1 punto si se acepta el e-DNI
Compra electrónica de publicaciones			0-1	
Tramitación de expedientes			0-3	Según la variedad de procedimientos adaptados
Perfil del contratante			0-1	