



Universidad
Zaragoza

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN E HISTORIA DE LA
CIENCIA

EL PORTAL GUÍASALUD Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Autora: Sofía Arguis Molina

Tutores: Dr. José Antonio Salvador Oliván y Dr. Genaro Lamarca Langa

Zaragoza, junio, 2011

Gracias a mi familia por estar siempre ahí. Gracias Sergio, por todo.
Gracias a mis compañeros de trabajo por ayudarme, escucharme y animarme.
Gracias a mis compañeros del master: sois lo mejor del ídem.
Gracias a mis tutores por apoyarme.

ÍNDICE

Introducción	7
1. Presentación	7
2. Justificación	7
3. Objetivo y metodología.....	8
4. Partes del estudio	8
I. La Sociedad de la información	10
I. La Sociedad de la información	11
II. Administración electrónica	12
III. Administración electrónica sanitaria.....	14
IV. El Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud (SNS) y el Fomento de la Excelencia Clínica	14
V. GuíaSalud.....	16
1. Orígenes y primeros pasos (2002-2006).....	17
2. Transformación de GuíaSalud a GuíaSalud-Biblioteca (2007-2011).....	18
VI. Portal GuíaSalud.....	20
1. Antiguo Portal GuíaSalud (2004 – 2009). Evolución de servicios y contenidos.....	21
2. Nuevo Portal GuíaSalud-Biblioteca (2007-2010).....	32
2.1. Novedades del Portal GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS.....	35
VII. La gestión de la calidad en el Portal GuíaSalud.....	41
1. La gestión de la calidad.....	41
1.1. Introducción: origen de la calidad.....	41
1.2. El concepto de calidad	42
1.3. La gestión de la calidad y las Normas ISO 9000	43
2. La Administración pública y la calidad	44
3. La gestión de la calidad en el Portal GuíaSalud	46
3.1. Metodología	48
3.2. Procedimiento de actualización del Portal GuíaSalud.....	52
I. Objeto	52
II. Alcance.....	52
III. Desarrollo.....	52
IV. Responsabilidades.....	76
V. Referencias.....	76
VI. Registros	77

VII. Control de cambios.....	81
VIII. Anexos	81
3.3. Evaluación del Portal	130
3.3.1. Antecedentes	130
3.3.2. Introducción	131
3.3.3 Definiciones	132
3.3.4 Evaluación de sitios web.....	132
3.3.5 Clasificación de la evaluación	133
3.3.6. Evaluación de Portal GuíaSalud	137
3.3.7. Propuesta de Procedimiento de evaluación.....	139
3.4. Criterios e Indicadores	160
3.4.1. Criterios.....	160
3.4.2. Indicadores del Procedimiento de Actualización.....	161
3.4.3. Indicadores de la propuesta de Procedimiento de Evaluación.....	163
VII. Conclusiones	164
VIII. Anexos	167
Anexo 1. Arquitectura de información y contenidos del Portal GuíaSalud.....	167
Anexo 2. Sistema de Gestión de Calidad. Documentación	175
IX. Índice de siglas y acrónimos.....	177
X. Índice de figuras.....	181
XI. Bibliografía.....	184

Introducción

1. Presentación

El Portal GuíaSalud es un sitio web creado en 2005 por el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS), dentro de las funciones asignadas como Secretaría de GuíaSalud.

El Portal surgió con el objetivo de promover la mejora de la atención sanitaria que presta el Sistema Nacional de Salud (SNS), cumpliendo así, dos de los objetivos de las políticas para el desarrollo de la Sociedad de la Información (SI) y por extensión, de la Administración Electrónica: ofrecer servicios públicos de calidad y promover la calidad de vida de sus ciudadanos.

2. Justificación

Los cambios sufridos en la entidad GuíaSalud, ha provocado del mismo modo cambios en su sitio web, el Portal GuíaSalud. La revisión de la evolución del portal es de especial interés porque GuíaSalud y su portal, han sido fruto de la intención y trabajo de todas las Comunidades Autónomas representadas en el Consejo Interterritorial, y porque su conocimiento servirá de base para dibujar el futuro del Portal.

El Portal GuíaSalud es un portal público y especializado en Medicina Basada en la Evidencia (MBE). Esto significa que el portal tiene que responder continuamente a los objetivos de la entidad de la que nace, lograr conseguir sus objetivos propios, y conseguir la eficiencia en la gestión de sus recursos para asegurar su permanencia y constante evolución.

Por todo esto, la revisión y mejora del procedimiento de calidad sobre la actualización de contenidos del portal es una actividad imprescindible, debido a que la ampliación de las líneas de trabajo GuíaSalud repercute en la gestión del portal.

La creación de la propuesta de un procedimiento de evaluación del portal también se plantea necesaria, ya que hasta el momento se realizan tareas de evaluación de manera parcial y no dentro de un marco normalizado como el que puede proveer un procedimiento de calidad.

3. Objetivo y metodología

El principal objetivo del proyecto es la creación de dos procedimientos basados en la norma española “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos” UNE-EN ISO 9001:2008. Estos procedimientos permitirán realizar el trabajo diario en el Portal GuíaSalud de manera más efectiva: el primero de ellos servirá para mejorar en la actualización de los contenidos y el segundo para la evaluación del uso del portal.

El objeto final del procedimiento de actualización de los contenidos del Portal GuíaSalud es el de normalizar y coordinar las tareas de actualización de contenidos, así como observar dónde surgen los errores y/o retrasos en este proceso.

La propuesta de procedimiento de evaluación del Portal GuíaSalud va a posibilitar la normalización de informes que servirán para obtener una imagen de la evolución del portal GuíaSalud mensual, trimestral y anual. La intención es poder observar a nuestros usuarios, evaluar nuestros servicios y adaptarnos a nuestro entorno, así como servir de ayuda a los gestores y decisores del portal GuíaSalud para la toma de decisiones.

La metodología para elaborar ambos procedimientos se detalla en el apartado 3.1. Metodología.

Como paso previo al desarrollo de estos procedimientos, conviene conocer el contexto en el que se creó el portal, cómo han evolucionado sus servicios y contenidos, así como mostrar la situación actual en la que se encuentra el portal. Para obtener esta visión general del contexto en el que se creó el portal, se analiza gran parte de la documentación producida por la entidad GuíaSalud para conocer estos puntos clave e hitos en su historia.

4. Partes del estudio

En la primera parte del estudio, capítulos de I a VI, se expone el contexto en el que nace y se enmarca el Portal GuíaSalud: la Sociedad de la Información, la Administración Electrónica Sanitaria, el Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud y la entidad GuíaSalud, así como se describen las actividades desarrolladas en el Portal GuíaSalud, desde su creación hasta la presentación oficial del nuevo portal en septiembre de 2010.

En la segunda parte del estudio, el capítulo VII, es donde se analizan los conceptos de calidad, gestión de la calidad, las actividades desarrolladas hasta el momento en el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en esta materia, y finalmente se detallan los dos procedimientos (actualización y evaluación) que permitirán conseguir la calidad y la mejora continua en la gestión del Portal GuíaSalud.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO

I. La Sociedad de la información

En la sociedad actual la información es un recurso de gran valor y utilidad en la vida económica, social, cultural y política, sobre todo debido a la liberalización de las telecomunicaciones y el creciente uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). El vivir y trabajar en la Sociedad de la Información (SI), significa que la información es el elemento central, y por tanto la generación, distribución y uso del conocimiento se convierte en un derecho de todos los ciudadanos.

Actualmente, las políticas europeas de Sociedad de la Información se recogen en la Agenda Digital Europea. Esta estrategia fue presentada en mayo de 2010 por la Comisión Europea e incluida como una de las iniciativas de la estrategia UE 2020. Su objetivo es *“trazar un rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TIC, y en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social: para hacer negocios, trabajar, jugar, comunicarse y expresarse en libertad”*¹.

Abordando las iniciativas en esta materia en España, en 2005, el Consejo de Ministros aprobó un plan para el desarrollo de la SI, de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas, y que pasó a denominarse “Plan Avanza 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la información”. En 2009 se lanzó el Plan Avanza 2², con el objetivo general de contribuir a la recuperación económica del país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC.

España ha observado el cambio de tendencia marcado en la estrategia de la Agenda Digital Europea y por ello, el Plan Avanza 2 tiene su continuidad en la Estrategia 2011- 2015: *Si la primera fase del Plan Avanza perseguía recuperar el retraso de España respecto de la Unión Europea, especialmente en cobertura y conectividad, la Estrategia 2011-2015 del Plan Avanza 2 pretende situar a España en una posición de liderazgo y desarrollo y uso de productos y servicios TIC avanzados*³

¹Comisión Europea. 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. *Una Agenda Digital para Europa*. Bruselas: Comisión Europea, 2010. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:REV1:ES:HTML>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

² *Plan Avanza 2* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2009? Disponible en: <<http://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

³ *Plan Avanza 2. Estrategia 2011-2015* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2010? Disponible en: <http://www.planavanza.es/InformacionGeneral/Estrategia2011/Paginas/Estrategia2011_2015.aspx>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

II. Administración electrónica

Tanto la administración europea como la nacional, destacan entre las líneas principales de los Planes de desarrollo de la SI, el de avanzar hacia la denominada Administración electrónica, eAdministración o eGovernment. La Administración Europea, por ejemplo, en el portal temático dedicado a la Sociedad de la Información⁴, dedica un apartado a la “Administración electrónica” (*ICT for Government and Public Services – TICs para la Administración y los Servicios Públicos*) donde resumen que la Administración electrónica implica “*la utilización de las TICs para ofrecer mejores servicios públicos a los ciudadanos y empresas. Las TICs ya están siendo utilizadas masivamente por los órganos gubernamentales y las empresas, pero la Administración electrónica implica mucho más que el uso de estas herramientas. Una Administración electrónica efectiva conlleva reflexionar sobre las organizaciones y procesos y cambiar el comportamiento para que los servicios públicos sean ofrecidos de forma más eficiente a la gente que los utiliza. Una implementación adecuada de la Administración electrónica posibilita a todos los ciudadanos, empresas y organizaciones a gestionar sus asuntos con la administración de forma sencilla, rápida y a un coste menor*”⁵.

De toda la normativa que permite desarrollar en España la administración electrónica eficiente y servicio al ciudadano, conviene destacar⁶:

- **Plan de Desarrollo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos⁷, en la Administración General del Estado.** Mediante Acuerdo del Consejo de Ministros se aprobaron los planes estratégico y de actuación para el desarrollo de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en la Administración General del Estado. Dichos planes contienen las medidas que deberán ser desarrolladas por los Departamentos Ministeriales y Organismos Públicos de la Administración General

⁴ Comisión Europea. *Sociedad de la Información* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2011. Disponible en: <http://ec.europa.eu/information_society/index_es.htm>. [Consulta: 10 de mayo de 2011].

⁵ “Information and Communication Technologies (ICT) for Government and Public Services”. En Comisión Europea. *Sociedad de la Información* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2011. Disponible en <http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm>. [Consulta: 10 de mayo de 2011].

⁶ Puede obtenerse un listado más exhaustivo en “Normativa general” [en línea]. *Portal Administración Electrónica*. Madrid: Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, 2011?. Disponible en: <http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=P2603386901277822261548&langPae=es>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].

⁷ *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* [en línea]. B.O.E. núm. 150, 23 de junio de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

del Estado antes del 31 de diciembre de 2009.

- **Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**⁸. Impulsa la Sociedad de la Información y el uso de la factura electrónica.
- **Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**⁹. Su objeto es desarrollar la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, en lo relativo a la transmisión de datos, sedes electrónicas y punto de acceso general, identificación y autenticación, registros electrónicos, comunicaciones y notificaciones y documentos electrónicos y copias.
- **Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica**¹⁰. Su objeto es establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y está constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.
- **Real Decreto 4/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica**¹¹. Su objeto es comprender el conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

⁸ *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información* [en línea]. B.O.E. núm. 312, 29 de diciembre de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/12/29/pdfs/A53701-53719.pdf>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].

⁹ *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* [en línea]. B.O.E. núm. 278, 18 de noviembre de 2009. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/18/pdfs/BOE-A-2009-18358.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

¹⁰ *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad* [en línea]. B.O.E., núm. 25, 29 de enero de 2010. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

¹¹ *Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica*. [en línea]. B.O.E., núm. 25, 29 de enero de 2010. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

III. Administración electrónica sanitaria

Una vez conocidas las actividades desarrolladas en España para el impulso de la SI y la Administración Electrónica, conviene conocer las actuaciones que se desarrollan específicamente en la Administración Electrónica Sanitaria.

Si se observan los objetivos de la Estrategia 2011-2015 del Plan Avanza 2 mencionado en el apartado anterior, su segundo objetivo está destinado a “Extender las TIC en la sanidad y el bienestar social”, donde se señala que *“las tecnologías pueden facilitar la vida independiente mediante la creación de espacios inteligentes bajo el paradigma ‘Vida Asistida al Entorno’. Estas deben ser capaces de identificar a un usuario y adaptarse a sus necesidades de forma no intrusiva”*¹². Del mismo modo, en el documento de Anexos de la Estrategia 2011-2015 se detallan las medidas concretas para la superación de los retos para la salud y el bienestar social incidiendo que *“la utilización de las Nuevas Tecnologías (NN.TT.) en el ámbito de la salud constituye uno de los elementos clave para mejorar la gestión, optimizar la utilización de los recursos, mejorar el control del gasto sanitario y, en consecuencia, ofrecer mejores servicios a la sociedad, sin olvidar tener en cuenta a los colectivos de ciudadanos en riesgo de exclusión a la hora de diseñar dichos servicios”*¹³.

IV. El Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud (SNS) y el Fomento de la Excelencia Clínica

El Sistema Nacional de Salud (SNS) cuya descentralización¹⁴ *“facilita una mejor adaptación a las necesidades de salud de los pacientes y usuarios, requiere también del desarrollo de acciones de cohesión y coordinación que permitan asegurar una adecuada aplicación de estrategias y medidas comunes en el conjunto del territorio”*¹⁵.

¹² *Plan Avanza 2. Estrategia 2011-2015*. [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2010, p. 29. Disponible en: <http://www.planavanza.es/InformacionGeneral/Estrategia2011/Documents/Estrategia_2011-2015_PA2.pdf>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

¹³ *Plan Avanza 2. Estrategia 2011-2015. Anexos*. [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2010, p. 40-41. Disponible en: <http://www.planavanza.es/InformacionGeneral/Estrategia2011/Documents/Anexos%20Estrategia_2011-2015_PA2.pdf>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

¹⁴ El SNS español culminó el proceso de descentralización en el año 2002, momento a partir del cual todas las Comunidades Autónomas disponían de las competencias sanitarias previstas en el ordenamiento jurídico nacional.

¹⁵ “Presentación” [en línea]. *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría

Para ayudar a que el SNS lleve a cabo su misión, y con base en el mandato de la segunda Conferencia de Presidentes, el Ministerio de Sanidad y Consumo realizó el “Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud” en el año 2006, actualizado en el año 2010¹⁶.

El propósito del Plan de Calidad “*es incrementar la cohesión del SNS y ayudar a garantizar la máxima calidad de la atención sanitaria a todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia, al tiempo que ofrecer herramientas útiles a los profesionales y a los responsables de salud de las Comunidades Autónomas en su objetivo de mejorar la calidad*”¹⁷.

El “Plan de Calidad para el SNS”, desde el año 2006, ofrece 6 grandes áreas de actuación que pretenden dar respuesta a las cuestiones que afectan a los grandes principios y retos del sistema sanitario:

1. Protección, promoción de la salud y prevención.
2. Fomentar la equidad.
3. Apoyar la planificación de los recursos humanos en salud.
4. Fomento de la excelencia clínica.
5. Utilización de las tecnologías de la información para mejorar la atención de los ciudadanos.
6. Mayor transparencia.

El objetivo de la **excelencia clínica** es “*asegurar una atención sanitaria de excelencia, más personalizada, más centrada en las necesidades particulares del paciente y usuario, por lo que resulta necesario centrar esfuerzos en apoyar a los*

General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010? Disponible en: <http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pncalidad_02.htm>. [Consulta: 31 de mayo de 2011].

¹⁶ *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010, p. 49. Disponible en: <<http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/pncalidad/PlanCalidad2010.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

¹⁷ “Presentación” [en línea]. *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010? Disponible en: <http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pncalidad_02.htm>. [Consulta: 31 de mayo de 2011].

*profesionales en todo aquello que contribuya a favorecer esa excelencia clínica”*¹⁸. Esta área de actuación comprende las siguientes cinco estrategias:

Estrategia 6.- Evaluar las tecnologías y procedimientos clínicos como soporte a las decisiones clínicas y de gestión.

Estrategia 7.- Acreditar y auditar centros y servicios sanitarios.

Estrategia 8.- Mejorar la seguridad de los pacientes atendidos en los centros sanitarios del SNS.

Estrategia 9.- Mejorar la atención a los pacientes con determinadas patologías.

Estrategia 10.- Mejorar la práctica clínica.

Es esta última estrategia, la de mejora de la práctica clínica, en la que se enmarca **GuíaSalud**.

V. GuíaSalud

GuíaSalud es un organismo del Sistema Nacional de Salud (SNS) en el que participan las 17 Comunidades Autónomas, creado en el 2002 y adoptado en 2003 por el Consejo Interterritorial como instrumento para mejorar la calidad de la atención sanitaria en el SNS.

GuíaSalud tiene la misión de potenciar la oferta y utilización de recursos, servicios y productos basados en la evidencia científica para apoyar la toma de decisión de los profesionales y de los pacientes en el SNS, así como impulsar la creación de una red de colaboradores, y la cooperación entre entidades relacionadas con las Guías de Práctica Clínica¹⁹ (GPC) y la Medicina Basada en la Evidencia (MBE)²⁰.

¹⁸ “Fomentar la excelencia clínica” [en línea]. *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud*. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010? Disponible en: <<http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/ec05.htm>>. [Consulta: 30 de mayo de 2011].

¹⁹ Una Guía de Práctica Clínica son un conjunto de “*recomendaciones desarrolladas de forma sistemática para ayudar a profesionales y pacientes a tomar decisiones sobre la atención sanitaria más apropiada, y a seleccionar las opciones diagnósticas o terapéuticas más adecuadas a la hora de abordar un problema de salud o una condición clínica específica*”. Definición extraída de: Institute of Medicine Committee to Advise the Public Health Service on Clinical Practice Guidelines. *Clinical Practice Guidelines: directions for a new program*. Washington: National Academy Press, 1990.

²⁰ Medicina Basada en la Evidencia es el uso consciente, explícito y juicioso de las mejores y más actuales evidencias o pruebas en la toma de decisiones sobre el cuidado de los pacientes. Definición extraída de: Sackett DL, Rosenberg WM, Gray JA, Haynes RB, Richardson WS. “Evidence based medicine: what it is and what it isn't”. *British Medical Journal*, 1996, Jan 13, vol. 312, núm. 7023, pp. 71-2.

Como se recoge en el Plan de Calidad del SNS “se ha demostrado que documentar la variabilidad de la práctica clínica, analizar sus causas, diferenciar la variabilidad aceptable de la considerada inaceptable, adoptar estrategias orientadas a eliminar esta última, así como medir el impacto final sobre la calidad de vida de una serie de actuaciones y procedimientos, son iniciativas que inducen mejoras sustanciales en la práctica de los profesionales, y en el comportamiento de las instituciones sanitarias y que fomentan la calidad”²¹.

Esta es la razón, por la que entre los objetivos en los que se basa la estrategia para la mejora de la práctica clínica, se encuentra el de impulsar, consolidar y extender GuíaSalud en el SNS.



Figura 1. Evolución del Proyecto GuíaSalud desde 2002 hasta el 2011

1. Orígenes y primeros pasos (2002-2006)

Hay tres años clave en la evolución de GuíaSalud que conviene destacar: el año **2002**, porque en noviembre el Ministerio de Sanidad y Consumo dio su apoyo explícito al proyecto y propuso su presentación en el seno del Consejo Interterritorial (CI); el año **2003**, cuando en el mes de marzo, el proyecto fue refrendado por el CI como elemento de apoyo y mejora de la asistencia sanitaria en el SNS, y en octubre, cuando el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS) asumió la coordinación del proyecto, firmando para ello un convenio con el Ministerio de Sanidad y Consumo. En ese convenio se

²¹ “Fomentar la excelencia clínica” [en línea]. *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010? Disponible en: <<http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/ec05.htm>>. [Consulta: 30 de mayo de 2011].

estableció que el I+CS, como Unidad de Gestión, fuera el responsable del desarrollo, la gestión y el seguimiento del proyecto, y que además, actuase como interlocutor con los responsables de las Comunidades Autónomas y de la Agencia de Calidad, en todos los aspectos técnicos y de gestión necesarios, para la consolidación del Proyecto GuíaSalud; y finalmente, el año **2005**, ya que fue cuando salió a la luz el Portal GuíaSalud con el dominio <http://www.guiasalud.es>.

Previamente a la definición de contenidos que se mostrarían en el sitio web de GuíaSalud en 2005, se realizaron diversos estudios e informes con los que se quería conocer la información cualitativa acerca de actitudes, percepciones y valoraciones sobre las guías en el SNS. En su análisis se observó que existían numerosas dificultades y barreras en la elaboración, diseminación, implantación y utilización de GPC en el SNS, y que podrían enumerarse en:

- Las barreras clásicas a la adopción de GPC, usuales en todos los contextos incluyendo el SNS.
- La debilidad de las actividades evaluativas respecto a la calidad de las GPC.
- La debilidad de los procesos de diseminación e implantación.
- La incertidumbre sobre la efectividad de los métodos de diseminación e implantación.
- La proliferación de grupos, instituciones y proyectos dedicados a la elaboración de GPC que configuran un marco de sobreproducción y confusión.

2. Transformación de GuíaSalud a GuíaSalud-Biblioteca (2007-2011)

En abril de 2007, la Ministra de Sanidad presentó, en el marco ofrecido por el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud²², unas estrategias y objetivos que permitían el salto cualitativo y cuantitativo de GuíaSalud hacia GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS²³.

²² *Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2007. Disponible en: <<http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/planCalidad2007.pdf>>. [Consulta: 31 de mayo de 2011].

²³ *Resolución de 19 de julio de 2007, de la Secretaría General de Sanidad, por la que se publica el Convenio de colaboración entre el Instituto de Salud Carlos III y el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, para el desarrollo del plan de calidad para el Sistema Nacional de Salud* [en línea]. B.O.E núm. 185, 3 de agosto de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/08/03/pdfs/A33679-33682.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

Desde entonces, GuíaSalud reforzó la estructura orgánica y se dotó de mayores recursos humanos y económicos. Su actividad la planifica en torno a cinco líneas:

1. GPC en el SNS
2. Otros Productos Basados en la Evidencia (OPBE)
3. Asesoría en GPC y OPBE
4. Implementación de GPC
5. Capacitación y Difusión

La estructura orgánica de GuíaSalud-Biblioteca que lleva a cabo las actividades que surgen de las anteriores líneas está compuesta por:

1. Un Órgano de dirección y gestión constituido por:
 - 1.1. Consejo Ejecutivo
 - 1.2. Consejo Consultivo
 - 1.3. Comité Científico
2. Una Red de colaboración formada por profesionales, instituciones, sociedades científicas y asociaciones de pacientes.
3. Un núcleo central o Secretaría (Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en Zaragoza), constituido por 15 profesionales que realizan labores técnicas y de gestión.

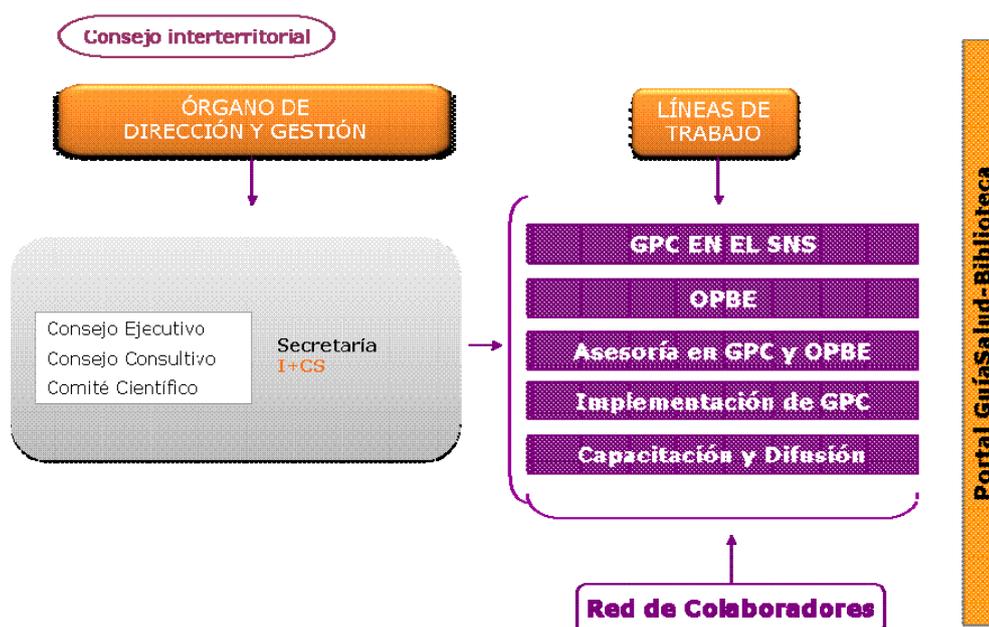


Figura 2. Estructura de GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS

Los objetivos de GuíaSalud que se derivan de las cinco líneas son:

- Promover el desarrollo -elaboración, adaptación, actualización- de GPC y de OPBE siguiendo una metodología común.
- Aportar metodología para desarrollo de GPC y de OPBE científica de calidad.
- Facilitar el acceso de las GPC y OPBE al conjunto del Sistema Nacional de Salud (SNS).
- Favorecer la implementación y utilización de las GPC y OPBE.
- Promover la formación para la elaboración, implementación y evaluación del impacto de las GPC y OPBE.
- Difundir GuíaSalud en el SNS y en otros ámbitos nacionales e internacionales.

VI. Portal GuíaSalud

El Portal GuíaSalud es un portal especializado (en Medicina Basada en la Evidencia y Guías de Práctica Clínica), vertical y temático, según la tipología que recoge García Gómez²⁴. Siguiendo esta clasificación, el Portal GuíaSalud “[...] *provee información y servicios a un sector [...] en particular [...]. [Estos portales] han de saber captar parte de los usuarios que los generales ya no son capaces de atender. Su potencial para ello estriba en la posibilidad de profundización en los contenidos que ofrecen y en su oferta de servicios personalizados.*”. A estas etiquetas que definen el Portal GuíaSalud -“especializado”, “vertical” (en contraposición a los portales generales u horizontales) y “temático”-, habría que añadirle la etiqueta de “público”. Esta característica apunta que el portal debe responder continuamente a los objetivos de la entidad de la que nace, que debe conseguir los suyos propios, así como encontrar la eficiencia en la gestión de sus recursos para asegurar su permanencia y constante evolución.

La evolución y los cambios que ha tenido GuíaSalud, han tenido su repercusión en el Portal GuíaSalud, y su transformación se ha ido desarrollando acorde a esta ampliación y consolidación de la entidad.

²⁴ García Gómez, Juan Carlos. “Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo”. *El profesional de la información*, 2001, julio-agosto, vol. 10, núm. 7-8, p. 9.

En un principio, la diferencia entre el Proyecto GuíaSalud y el portal estaba clara: el proyecto era más amplio en su misión y objetivos, y el portal era un instrumento que permitía cumplir en parte sus objetivos. Sin embargo, conforme ha ido avanzando el tiempo, el portal tiende a ser reflejo de la organización: un espacio en el que GuíaSalud consigue desarrollar todas sus actividades, atender a sus usuarios internos –Consejo Ejecutivo, Consultivo, Comité Científico y Secretaría; red de colaboradores, docentes, elaboradores de GPC y OPBE, etc.–, y externos –metodólogos, gestores, grupos elaboradores de guías, profesionales sanitarios de atención primaria, especializada, pacientes, ciudadanos en general– y seguir mejorando y evolucionando, por y para ellos.

A continuación se presenta la evolución del *antiguo* Portal GuíaSalud, es decir del portal que inauguró la presencia de GuíaSalud en Internet y estuvo activo desde el año 2004 hasta el 2009. Posteriormente se describen las actividades que dieron origen y desarrollo al *nuevo* Portal GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS, vigente desde el año 2010, así como las novedades que se incorporaron al mismo en comparación con el antiguo portal.

1. Antiguo Portal GuíaSalud (2004 – 2009). Evolución de servicios y contenidos

En el año 2004, hay dos fechas de especial interés para el Portal GuíaSalud: la reunión del Comité Científico de GuíaSalud en Zaragoza que tuvo lugar el 21 de mayo de 2004, y en la que se revisaron las normas de funcionamiento del propio Comité, y se valoró el contenido del portal; y la del 24 de septiembre de 2004, en la reunión del Consejo Ejecutivo en Santiago de Compostela, en la que se presentó y aprobó el nuevo Portal de GuíaSalud.

En la memoria de ese año, se señala, que el portal se desarrolló teniendo como punto de partida, la estructura y funcionalidades que se habían definido como necesarias en las diferentes reuniones itinerantes del Consejo Ejecutivo²⁵.

Las principales utilidades y funcionalidades que ofrecía el Portal GuíaSalud eran:

1. Catálogo de GPC: se ofrecen aquellas GPC que están siendo utilizadas dentro de nuestra geografía y que han sido creadas dentro de nuestras fronteras, o que

²⁵ Las reuniones itinerantes tuvieron lugar en los siguientes sitios y fechas: Zaragoza: 5 de julio de 2002; Oviedo: 25 de noviembre de 2002; Bilbao: 7 de marzo de 2003; Valladolid: 13 de junio de 2003; Barcelona: 3 de octubre de 2003; Murcia: 6 de febrero de 2004; Santiago de Compostela: 24 de septiembre de 2004.

teniendo un origen fuera de las mismas, han sido adaptadas a nuestro entorno. En el catálogo no se prima el volumen de GPC, sino que las recogidas cumplan una serie de criterios de calidad²⁶ elaborados por el Comité Científico y ratificados por el Consejo Ejecutivo. El usuario así, puede buscar guías y solicitar la inclusión de aquellas que estime oportuno.

2. Sección de Apoyo Metodológico: bibliografía brevemente comentada que se pretende sea clave y permita un soporte para aquellos grupos de trabajo que deseen iniciarse en la elaboración de GPC.

3. Sección Experiencias: foro de intercambio de experiencias sobre elaboración, implantación, uso y evaluación de GPC. Es decir, que sea una herramienta activa de intercambio de vivencias tanto de carácter multidisciplinar como de carácter individual.



Figura 3. Página principal del Portal GuíaSalud en el año 2004

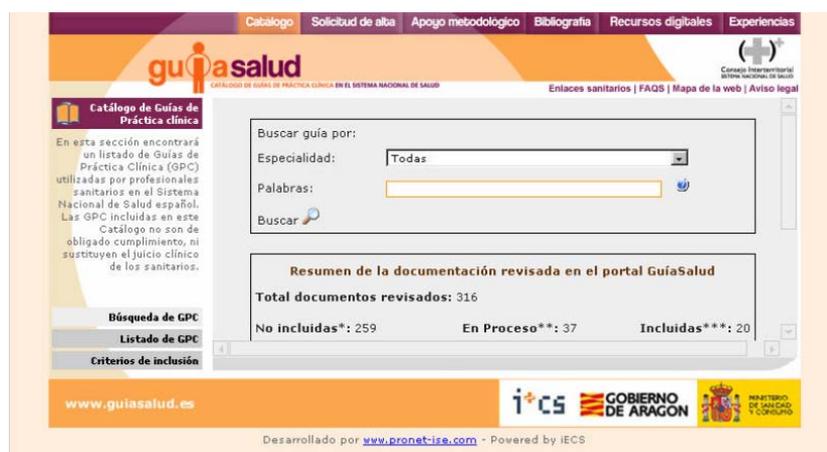


Figura 4. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2004

²⁶ “Catálogo de GPC en el SNS. Criterios de inclusión” [en línea]. En *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/criterios-catalogo-gpc>>. [Consulta: 26 de mayo de 2011].

La actualización de los contenidos del portal los realizaba una empresa de desarrollo web. Aquellas actualizaciones del portal que no necesitaban un apoyo técnico importante, como por ejemplo, cambio de texto, cambio de referencias, etc. era el propio personal del I+CS quien las realizaba.

Durante el año 2005, se continuó con el trabajo de actualización de los contenidos de cada una de las secciones que conformaban el Portal GuíaSalud. Este trabajo fue realizado conjuntamente con los miembros del Comité Científico, desarrollando con ellos mejoras en los contenidos y las funcionalidades, para además aumentar la usabilidad del portal. Además, para la revisión de la estructura funcional del portal, se contó con una asesoría externa.

Aunque la mayor parte de las propuestas surgidas del trabajo realizado con el Comité Científico y con la asesoría se incorporaron al plan de trabajo de 2006, durante ese año se realizaron mejoras en los apartados *Apoyo metodológico* (revisión de las referencias bibliográficas; revisión del glosario de términos; creación del apartado *Enlaces sanitarios*) y en el *Catálogo de GPC y Solicitud de Inclusión*, apartado en el que para facilitar a los usuarios del portal la comprensión sobre los criterios de inclusión, se redactaron los ejemplos de cumplimiento de cada criterio del Catálogo. Además se comenzaron a recoger las estadísticas del portal desde el 4 de abril de 2005.

En ese año destacó la presentación oficial del Proyecto y del Portal GuíaSalud, el 5 de abril de 2005 en Zaragoza, a cargo del Secretario General de Sanidad, Fernando Lamata, la Consejera de Salud del Gobierno de Aragón, Luisa María Noeno y el Director Gerente del I+CS, Esteban de Manuel.

Aunque desde el lanzamiento oficial, el 5 de abril de 2005, el Portal GuíaSalud recogió aportaciones de los usuarios para mejorar el diseño, navegabilidad y funcionalidades, fue durante el año 2006, cuando se trabajó con el Comité Científico en la mejora de todos estos aspectos, y se contó con la colaboración de una diseñadora y de una empresa de desarrollo web, para crear un nuevo diseño y navegabilidad del Portal GuíaSalud.

Ese nuevo diseño²⁷ fue presentado y aprobado por el Consejo Ejecutivo de GuíaSalud en la XI reunión itinerante celebrada el 29 de septiembre en Pamplona.

²⁷ Este diseño creado en el año 2006 fue el que, con algunos cambios y mejoras en el año 2008 y siguientes, se mantuvo hasta la publicación del nuevo portal en septiembre de 2010: cabecera, menú de



Figura 5. Página principal del Portal GuíaSalud en el año 2006



Figura 6. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2006

Durante los primeros meses de funcionamiento del portal, se vio la necesidad de dinamizar los contenidos que se ofrecían en las secciones de noticias y agenda por lo que se trabajó en una presentación más atractiva para el usuario. Además se creó una nueva funcionalidad dentro del Catálogo para conocer las GPC más visitadas por los usuarios del Portal GuíaSalud. Esta información empezó a estar disponible desde mediados de octubre de 2006.

navegación principal horizontal y bajo la cabecera con menús desplegables y en la parte central, la agenda y las noticias acompañado de un destacado.

2ª QUINCENA DE OCTUBRE DE 2006		
NID*	Guía	Visitas
384	Guía de Práctica Clínica sobre Asma	92
17	Manejo de la Otitis Media Aguda en la Infancia. Guía de Práctica Clínica Basada en la Evidencia	69
4	Guía de práctica clínica sobre hipertensión arterial	64
374	Guías de Práctica Clínica del ICTUS	55
1	Guía de Práctica Clínica sobre la Dispepsia. Manejo del paciente con dispepsia	47
364	Guía de Práctica Clínica para el Manejo del Deterioro de la Integridad Cutánea: Úlceras por Presión	46
367	Enuresis nocturna primaria monosintomática en atención primaria	37
12	Guía de práctica clínica para la atención al paciente con esquizofrenia	36
366	Recomendaciones para la valoración nutricional y el soporte nutricional especializado de los pacientes críticos.	34
363	Documento para el Manejo de la Osteoporosis en Atención Primaria	33

NOVIEMBRE DE 2006		
NID*	Guía	Visitas
384	Guía de Práctica Clínica sobre Asma	284
374	Guías de Práctica Clínica del ICTUS	207
4	Guía de práctica clínica sobre hipertensión arterial	188
366	Recomendaciones para la valoración nutricional y el soporte nutricional especializado de los pacientes críticos.	148
22	Guía de práctica clínica sobre menopausia y postmenopausia	142
373	Guía de Práctica Clínica para la Lumbalgia Inespecífica	140
364	Guía de Práctica Clínica para el Manejo del Deterioro de la Integridad Cutánea: Úlceras por Presión	139
12	Guía de práctica clínica para la atención al paciente con esquizofrenia	111
358	Contracepción d'emergència	110
1	Guía de Práctica Clínica sobre la Dispepsia. Manejo del paciente con dispepsia	107

DICIEMBRE DE 2006		
NID*	Guía	Visitas
363	Documento para el Manejo de la Osteoporosis en Atención Primaria	118
4	Guía de práctica clínica sobre hipertensión arterial	114
374	Guías de Práctica Clínica del ICTUS	114
373	Guía de Práctica Clínica para la Lumbalgia Inespecífica	99
384	Guía de Práctica Clínica sobre Asma	98
1	Guía de Práctica Clínica sobre la Dispepsia. Manejo del paciente con dispepsia	91
364	Guía de Práctica Clínica para el Manejo del Deterioro de la Integridad Cutánea: Úlceras por Presión	80
12	Guía de práctica clínica para la atención al paciente con esquizofrenia	76
22	Guía de práctica clínica sobre menopausia y postmenopausia	75
366	Recomendaciones para la valoración nutricional y el soporte nutricional especializado de los pacientes críticos.	73

*NID: Número de identificación de la GPC

Figura 7. GPC más visitas por mes (octubre, noviembre y diciembre de 2006)

A 31 de diciembre de 2006 se disponía de casi dos años de seguimiento de estadísticas, como muestra el siguiente gráfico. En el año 2006 GuíaSalud registró un total de 34.513 sesiones.

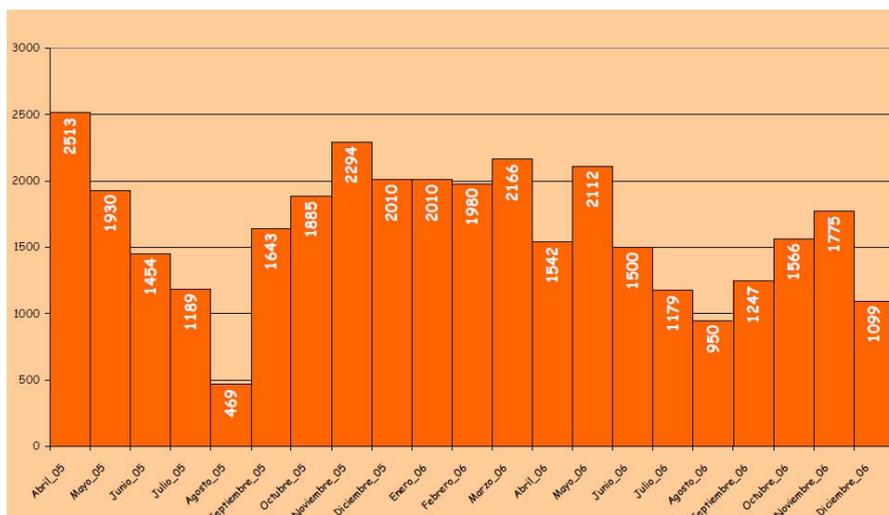


Figura 8. Gráfico de sesiones año 2005-2006

Desde agosto de 2007, en el que se contrata y designa a una persona a tiempo completo para gestionar los contenidos del Portal GuíaSalud, se realizaron diversas tareas para conocer el Portal y planificar el desarrollo del nuevo Portal GuíaSalud-Biblioteca.

Con respecto al portal GuíaSalud que estaba en activo, se elaboraron informes estadísticos y gráficos comparativos para ver la evolución del crecimiento de las estadísticas mensuales del portal, conocer los documentos más descargados, duración media de las visitas, en definitiva, seleccionar un conjunto de indicadores que mostraran el estado en el que se encontraba el portal GuíaSalud.

Además, se realizaron actividades de difusión y mejora del posicionamiento del portal, dándolo de alta en buscadores y directorios (Dmoz, Google, Yahoo, MSN); se insertaron metadatos en todas las cabeceras de las páginas web del sitio para mejorar su posicionamiento en los buscadores; y se solicitó el Sello HonCode a finales del año 2007, con el doble objetivo de que el portal adoptara prácticas para mejorar la información ofrecida a sus usuarios, y a la vez, al ser incluido en el directorio internacional de HonCode, el portal tuviera más difusión.

En ese año de 2007 cabe destacar la creación del “Manual Metodológico para la elaboración de GPC en el SNS”²⁸ en formato HTML (y en formato PDF), para que estuviera a disposición de todos los usuarios del portal. Este manual fue la primera publicación realizada en el marco del convenio con la Agencia de Calidad del SNS, en este formato y accesible en línea. Posteriormente, este formato serviría de modelo para los posteriores manuales y GPC del Programa de GPC en el SNS.



Figura 9. Portada y capítulo 3 del Manual Metodológico de Elaboración de GPC en el SNS

En diciembre de 2007, se comenzó a elaborar el “Boletín GuíaSalud” con el objeto de ofrecer un nuevo servicio de actualidad e información a los usuarios en el que mostrar la información más reciente y de interés.

²⁸ Grupo de trabajo sobre GPC. *Elaboración de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico* [en línea]. Madrid: Plan Nacional para el SNS del MSC. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud-I+CS; 2007. Guías de Práctica Clínica en el SNS: I+CS N° 2006/01. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/emanuales/elaboracion/index-02.html>>. [Consulta: 14 de mayo de 2011].

Durante el año 2008 se realizaron diversas tareas de actualización de contenidos con el objeto de que el sitio web ofertara más información, actualizada y de calidad. En los meses de marzo y abril de 2008, el Portal GuíaSalud solicitó y obtuvo dos nuevos sellos que acreditan la calidad de la información de salud que ofrece a sus usuarios: Web Médica Acreditada y del Proyecto Webs Médicas de Calidad.

La sección “Qué es GuíaSalud”, ya existente desde el nacimiento del Portal GuíaSalud en abril de 2005, se renovó y cambió totalmente sus contenidos en el verano de 2008. La sección debía comenzar a reflejar la evolución del Proyecto de GuíaSalud a GuíaSalud-Biblioteca, tanto por el aumento en sus líneas de trabajo, recursos, estructura orgánica, como en sus Servicios y Productos.

Hasta el verano de 2008, los usuarios podían conocer las GPC del Catálogo a través de consultas en un buscador simple, o a través de un listado de enfermedades basado en la CIE-9²⁹ que agrupaba las GPC. Este listado de enfermedades que eran simples enlaces que llevaban al listado de GPC relacionadas temáticamente con esa enfermedad, mejoró notablemente su usabilidad con un cambio sencillo: convertirlo en un menú con opciones despegables.



Figura 10. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2008

²⁹ La clasificación utilizada se basaba en los grandes grupos de la *Clasificación Internacional de Enfermedades. 9.ª revisión. Modificación Clínica, eCIE9MC. Edición electrónica de la CIE-9-MC. 7ª Edición (Enero 2010). Versión 1.1.0*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud. Instituto de Información Sanitaria, 2010. Disponible en: <http://eciemaps.mspsi.es/ecieMaps-2010/basic_search/cie9mc_basic_search.html>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].



Figura 11. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2008. Menú desplegable

En octubre y noviembre de 2008 se creó una nueva sección donde además de recoger los propósitos y líneas del “Programa Elaboración de GPC en el SNS”, se presentaban también los resultados de ese programa: el “Manual de Elaboración de GPC” publicado el año anterior, y hasta el momento, cinco GPC también en formato HTML y PDF. Los contenidos de estas cinco guías se ofrecían además en cuatro versiones: Versión completa, Versión resumida, Información para pacientes y Herramientas de consulta rápida (preguntas, recomendaciones y algoritmos).

En noviembre de 2008 se creó otra nueva sección en la que se recogían los primeros resultados del Programa “Otros Productos Basados en la Evidencia” (OPBE) que comenzaba su desarrollo en GuíaSalud. La actividad del programa se centraba en productos basados en evidencia científica³⁰ diferentes de las GPC que, por sus características, complementen a éstas para la toma de decisiones en el ámbito sanitario.

Ese año también se creó una nueva sección, “Documentos más descargados”, con la que se quería dar mayor visibilidad a los documentos ofrecidos en el Portal de GuíaSalud, tanto en el Catálogo de GPC, como a los artículos de acceso gratuito, documentos de elaboración propia, GPC del Programa, etc. En ella se presentaban los

³⁰ Los OPBE se definen como *instrumentos elaborados con una metodología sistemática que ayudan y guían a profesionales y personas usuarias de los servicios asistenciales en la toma de decisiones más apropiadas ante una situación asistencial o sanitaria concreta*. Entre ellos se encuentran: Preguntas Clínicas, Protocolos, Vías Clínicas, Procesos Asistenciales, etc. Definición extraída de “Otros Productos basados en la Evidencia” [en línea]. En *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica en Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política e Igualdad, 2010. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/definiciones-opbe>>. [Consulta: 26 de mayo de 2011].

diez documentos más descargados por trimestres, y se realizaba un breve comentario sobre las tendencias en la consulta de los documentos.

Como se puede comprobar el aumento de contenidos ofrecidos en el portal GuíaSalud durante el 2008 fue notable, y como consecuencia, tuvo su reflejo en la respuesta de los usuarios, debido a que hubo un aumento de todos los parámetros analizados en las estadísticas.

En el año 2009, el “Programa Elaboración de GPC en el SNS”, vio aumentado de manera considerable su contenido con seis nuevas GPC en todas sus versiones; dos nuevos Manuales metodológicos; y un Manual de estilo web, con el que se regulaba la edición en formato HTML de las guías publicadas dentro del Programa. En total, en el Programa de GPC en el SNS se ofrecían once guías, tres manuales metodológicos y un manual de estilo web.

El crecimiento de contenidos de esta sección supuso un reto a la hora de la organización y diseño de la arquitectura web más adecuada para que los usuarios pudieran consultar de la manera más fácil posible todas guías del Programa. En las siguientes imágenes se puede observar la evolución de esta sección durante todo el año 2009:

Noviembre 2008 a Enero 2009

Enero a mayo 2009

Osteba Osteba avalia-t Avalia-t	GPC sobre asistencia al Parto en Mujeres Sanas	
Osteba Osteba	GPC sobre Diabetes tipo 2	GPC sobre el Manejo Clínico de la Diabetes Mellitus Tipo 1
Osteba Osteba	GPC sobre Cuidados Paliativos	
CM Luis Estrada	GPC sobre el Manejo de Pacientes con Tratamiento de Ansiedad en Atención Primaria	GPC para el Manejo de Pacientes con Trastorno del Ejepto Adulto en Atención Primaria
avalia-t Avalia-t	GPC sobre el Manejo de la Depresión Mayor en el Adulto	GPC sobre la Depresión Mayor en el Niño y en el Adolescente
i³CS I³CS	GPC sobre el Tratamiento de Cáncer de Próstata	GPC Intervenciones Psicosociales en el Tratamiento Mental Grave

Última actualización: 27 de noviembre de 2008

Plan de Calidad - Sistema Nacional de Salud | **guía salud** | i³CS

AATRN	GPC para el Tratamiento por Dolor de Atención e Hiperactividad (TDAH) en Pediatría (Infanto-juvenil)
Osteba Osteba	GPC sobre el Manejo Clínico de la Diabetes Mellitus Tipo 1
CM Luis Estrada	GPC para el Manejo de Pacientes con Dolor en Atención Primaria
avalia-t Avalia-t	GPC para el Manejo de Pacientes con Trastorno del Ejepto Adulto en Atención Primaria
i³CS I³CS	GPC para el Manejo de Pacientes con Trastorno en Atención Primaria
avalia-t Avalia-t	GPC sobre la Depresión Mayor en el Niño y en el Adolescente
i³CS I³CS	GPC Intervenciones Psicosociales en el Tratamiento Mental Grave
Osteba Osteba avalia-t Avalia-t	GPC sobre asistencia al Parto en Mujeres Sanas

Última actualización: 23 de abril de 2009

Plan de Calidad - Sistema Nacional de Salud | **guía salud** | i³CS

Figura 12. Sección Programa de GPC en el SNS. De noviembre 2008 a mayo 2009

Mayo a Julio 2009

Julio 2009 -

Figura 13. Sección Programa de GPC en el SNS. De mayo 2009 a julio 2009

La estructuración de contenidos elegida finalmente, aportaba más claridad y espacio para mostrar los contenidos. Esto era posible por el uso de un menú desplegable³¹ que permitía tener, además de las GPC agrupadas por título con sus versiones, formatos y traducciones, una explicación del contenido y objetivos de cada una de las versiones, tal y como presentan las siguientes imágenes:

³¹ El menú desplegable fue desarrollado sin código JavaScript, sólo con estilos definidos en las hojas de estilo o CSS, y basado en el diseño elaborado Stu Nicholls en *CSSplay. Experiments with cascading style sheets* [en línea]. Disponible en: <http://www.cssplay.co.uk>. [Consulta: 26 de mayo de 2011].

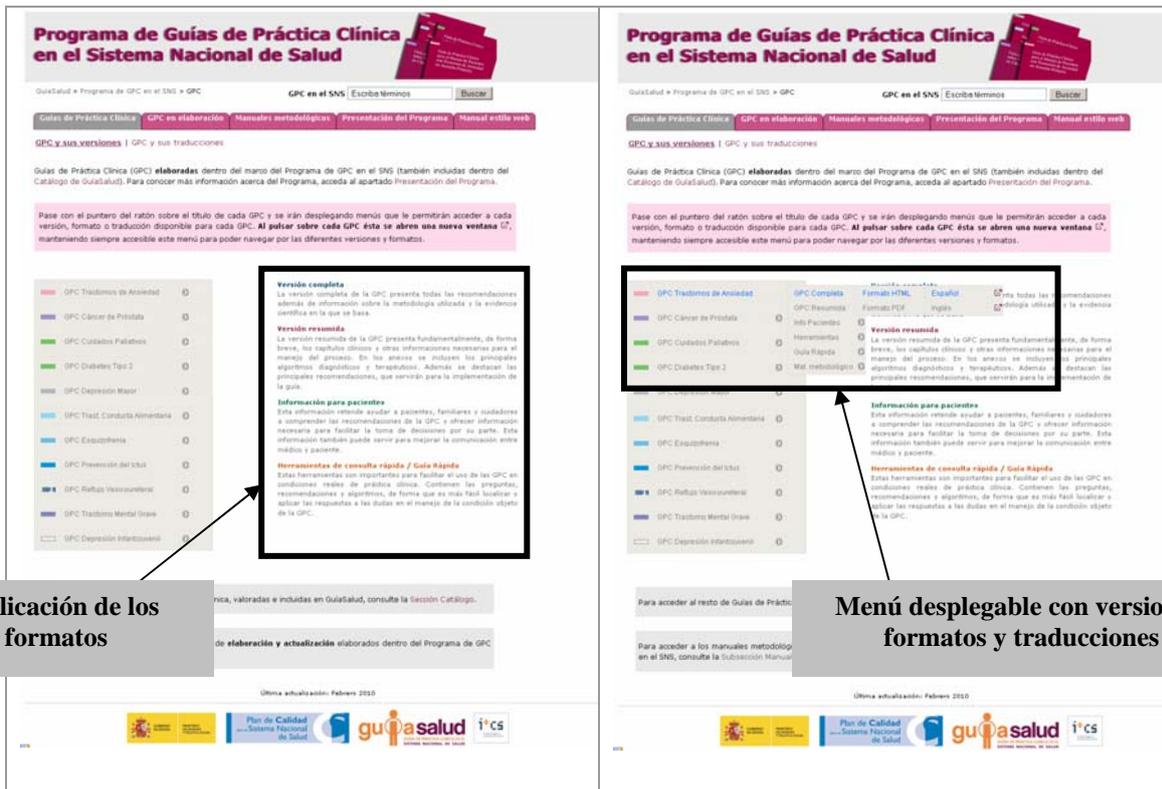


Figura 14. Sección Programa de GPC en el SNS. Julio 2009. Menú desplegable

Sobre los nuevos contenidos y funcionalidades, el 16 de enero de 2009 se elaboró una encuesta accesible desde la página principal del Portal GuíaSalud, con el objeto de identificar con los comentarios de los usuarios, contenidos que faltaran, puntos fuertes, puntos débiles y/o sugerencias indicadas por los usuarios. La encuesta se activaba, bien a petición propia del usuario, o bien automáticamente al 30% de los usuarios que visitaban la página principal del Portal GuíaSalud. A estos usuarios que no habían solicitado voluntariamente realizar la encuesta, previamente se les preguntaba si querían participar y dar su opinión sobre el sitio web GuíaSalud, y posteriormente, si respondían afirmativamente, aparecía la encuesta. El formulario de la encuesta no se activaba si el usuario había estado menos de 30 segundos en el portal.

Desde mediados del mes de abril de 2009, se añadió la posibilidad de que los usuarios del portal se suscribieran y recibieran en su agregador, los contenidos que se fueran actualizando en “Noticias” y “Agenda” de la página principal, a través de la sindicación de contenidos (RSS).

Desde principios del mes de octubre de 2009, observando el aumento de uso de los dispositivos móviles entre los ciudadanos en general y los profesionales sanitarios en particular, se puso a disposición de los usuarios las Herramientas de Consulta Rápida³²

³² En las Herramientas de Consulta Rápida se recogen las Preguntas Clínicas, las Recomendaciones y

de ocho GPC del Programa, optimizadas para visores de PDA (Personal Digital Assistant).



Figura 15. Herramientas de consulta rápida en visor PDA

En el mes de noviembre de 2009 se elaboró una selección de recursos de interés sobre Medicina Basada en el Evidencia (Bases de Datos de GPC, Revisiones Sistemáticas, Informes de Evaluación de Tecnologías Sanitarias, Preguntas Clínicas, Revistas, Blogs y Sitios web) para los profesionales sanitarios especializados en Pediatría.

Sobre las estadísticas de uso del portal durante el año 2009 se comenzó a elaborar informes anuales más completos donde se podía observar la evolución de las visitas, las páginas vistas, la procedencia de las visitas, número de descargas, así como comentarios que analizaban cada uno de los gráficos y tablas presentadas.

2. Nuevo Portal GuíaSalud-Biblioteca (2007-2010)

A la vez que se realizaban las mejoras y actualizaciones de contenidos en el antiguo Portal GuíaSalud, desde agosto de 2007 se realizaron diversas actividades previas que permitirían el desarrollo del nuevo Portal.

En el mes de septiembre se elaboró un “benchmarking” que consistía en valorar once sitios web especializados en Ciencias de la Salud Basados en la Evidencia (CSBE)³³, con un doble objetivo: conocer cómo se encontraba el portal GuíaSalud en

Algoritmos de las Guías de Práctica Clínica.

³³ Los sitios web analizados en el “benchmarking” correspondían a las siguientes entidades: American Medical Association (AMA), Asociación Española de Pediatría (AEP), Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria (AEPAP), EBM Guidelines (EBMG), Fisterra, GuíaSalud, Guidelines International Network (G-I-N), National Guideline Clearinghouse (NGC), National Institute for Health and Clinical Excellence (NICE), New Zealand Guidelines Group (NZGG) y Scottish Intercollegiate Guidelines Network (SIGN).

relación otros portales similares nacionales e internacionales, e identificar las características y requisitos deseables que debería contener el nuevo Portal de GuíaSalud.

Para realizar el “benchmarking” se elaboró una plantilla en la que se valoraban los sitios web en aspectos que se referían a tres categorías: calidad de la información, calidad formal y contenidos de valor añadido.



Figura 16. Resumen de Plantilla para evaluar sitios web CSBE

Desde octubre de 2007 se realizaron varias sesiones de definición de misión, objetivos y actividades de GuíaSalud-Biblioteca, donde se fue esclareciendo los objetivos de la transformación del sitio web: **el Portal GuíaSalud debería convertirse en un instrumento clave, no sólo para el desarrollo de las líneas de trabajo de GuíaSalud, sino también ser un entorno web de referencia en la Medicina Basada en la Evidencia.**

También desde octubre de 2007 se comenzó la elaboración de la documentación necesaria para la contratación del desarrollo del nuevo portal por una entidad pública. Para la elaboración de esa documentación, se creó un equipo de trabajo de cinco personas, dos del Área de Gestión con perfil informático, y tres del Área de Transferencia (dos Documentalistas y un Técnico de Área de MBE).

Finalmente, el 26 de marzo de 2008, se publicó el *Anuncio para el Desarrollo del Portal Web Guíasalud – Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud y del Desarrollo de Aplicación Informática de Elaboración de Guías de Práctica Clínica. Expt. 8/2008*³⁴. Al concurso por procedimiento abierto se presentaron

³⁴ *Anuncio Resolución del Director-Gerente del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud por la que se anuncia concurso, por procedimiento abierto para la contratación del Desarrollo del Portal web Guíasalud - Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud y del desarrollo de aplicación informática de elaboración de Guías de Práctica Clínica. Expediente: 8/2008.* [en línea]. B.O.A. núm.35, 26 de marzo de 2008. Disponible en: <<http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BoaAA>

tres empresas, y como resultado del proceso de valoración de sus ofertas, el 2 de junio de 2008, se adjudicó el desarrollo del nuevo Portal.

Durante los siguientes meses, la empresa seleccionada y personal del I+CS, trabajaron conjuntamente en la elaboración de Análisis funcional (AF) del Portal. El AF recogía los requisitos potenciales del sitio web, definiendo diferentes escenarios en los que se indicaban cómo debería interactuar el sistema con el usuario o con otro sistema, para conseguir un objetivo específico. Para el desarrollo del AF se utilizó la metodología de Casos de Usos (UC). El AF se terminó de redactar a finales de noviembre de 2008, y a principios de diciembre se comenzó a elaborar el Diseño Técnico (DT) del Portal.

Durante este año también se trabajó en el diseño de la nueva imagen corporativa de GuíaSalud-Biblioteca: logotipo, guía de estilo (documento que recoge las indicaciones para el uso apropiado de la imagen gráfica) y guía de diseño web (documento en el se presenta la lógica del diseño web creado y los fundamentos técnicos y estéticos de su creación).

El 10 de Octubre del 2008, en la reunión del Consejo Ejecutivo de GuíaSalud realizada en Valencia, se aprobó la nueva imagen corporativa GuíaSalud-Biblioteca.

En el mes de marzo de 2009 se terminó de elaborar el DT del Portal, momento desde el cual la empresa y el I+CS trabajaron en la fase de construcción de la Plataforma Liferay, según los requisitos y funcionalidades especificados en el AF y DT en un entorno de preproducción: desarrollo, implementación, maquetación, preparación del entorno y realización de pruebas.

Con respecto a la información que se mostraría en el portal, durante todo el año 2009 y parte del año 2010, se creó un grupo, conformado por personal de MBE e informática, para desarrollar la arquitectura de información y los contenidos a albergar en ella. Nos ha parecido interesante recoger los pasos dados para la creación de la estructura y contenidos del portal, con el objeto de que pueda servir de orientación a otras organizaciones en el caso de verse implicadas en un proceso similar³⁵. Para conocer este proceso, consulte el “Anexo 1. Arquitectura de la información y contenidos del Portal GuíaSalud”.

/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=257062511515>. [Consulta: 16 de mayo de 2011].

³⁵ Sobre metodología para la arquitectura de la información es de especial interés consultar las siguientes fuentes: Morville, Peter; Rosenfeld, Louis. *Information Architecture for the World Wide Web*. 3ª ed. Sebastopol: O'Really Media, 2006; Pérez-Montoro Gutiérrez, Mario. *Arquitectura de la información en entornos web*. Gijón: Trea, 2010; *No Solo Usabilidad* [en línea]. Disponible en: <<http://www.nosolousabilidad.com/archivo.htm>>. [Consulta: 31 de mayo de 2011].

Durante los meses de abril y mayo se trabajaron las fichas de contenido que servirían de estructura para almacenar los contenidos dinámicos del portal (noticias, eventos, convocatorias, fuentes de información, GPC) y según esta estructura, se fue recogiendo esta información, en previsión de tenerla preparada para cuando el portal estuviera en producción para la carga de contenidos.

En los meses de mayo y junio hubo varias sesiones de formación, impartidas por personal de la empresa desarrolladora, para el personal de GuíaSalud que asumiría roles de administrador y/o publicador de contenidos.

En el mes de julio se comenzó la preparación del entorno de producción, y en los meses de agosto y septiembre, se realizaron batería de pruebas sobre todas las funcionalidades desarrolladas en el portal, con el objeto de que estuviera listo para su presentación oficial el 27 de septiembre de 2010³⁶.

2.1. Novedades del Portal GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS

El lanzamiento del portal supuso para los administradores del portal una nueva manera de trabajar y de administrar los contenidos. En el nuevo portal, la gestión de la información, se basa en el concepto de **Contenidos** (o información de interés para GuíaSalud y sus usuarios potenciales), **Tipos de contenidos** (o agrupación de información con características similares: GPC, Noticias, Eventos, etc. cada una de estas categorías son Tipos de contenidos) y **Fichas de contenidos** (o la estructura de los Tipos de contenidos). Esto permite al administrador del portal poder crear nuevos tipos de contenido y estructuras de almacenamiento, según se vayan necesitando para gestionar sus contenidos, acorde al crecimiento y evolución del portal.

Además, para el usuario supuso un notable aumento de contenidos y mejora de las funcionalidades ofrecidas en el anterior portal. Finalmente se crearon:

- 1) Nuevas Secciones: Formación / Capacitación, Comunicación y Participación, Actualidad, Entidades, Información para Pacientes y Ciudadanos y Búsquedas.
- 2) Una interfaz para el Catálogo de GPC en el SNS: se aumentan los caminos para poder acceder al contenido del Catálogo: Listado que muestra todas las GPC del

³⁶ La presentación contó con la participación del Presidente del Gobierno de Aragón, Marcelino Iglesias, la Ministra de Sanidad y Política Social, Trinidad Jiménez, la Consejera de Sanidad y Consumo del Gobierno de Aragón, Luisa María Noeno, el Secretario General de Sanidad, José Martínez Olmos y con la de Esteban de Manuel, Director Gerente del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS).

Catálogo; Listados clasificados por grupo de enfermedades y por especialidades / otras profesiones sanitarias y el Buscador específico.

- 3) Herramientas para difundir los contenidos: se ha ampliado la utilización de la sindicación de contenidos (RSS) a todos los tipos de contenidos existentes en el portal. Anteriormente, el RSS sólo se podía recibir de los contenidos “Noticias” y “Agenda” (Eventos y Convocatorias). Actualmente el usuario puede suscribirse a: Banco de indicadores, Documentos y Bibliografía, Eventos, Fuentes de información, GPC, Líneas de investigación futura, Preguntas frecuentes, Boletines, Convocatorias, Entidades, Experiencias, Herramientas, Material formativo y Noticias; y además, también se ha implementado el “Servicio de Alertas”, mediante el cual el usuario que esté registrado en el portal, podrá recibir por correo electrónico, con una periodicidad semanal, las novedades de los catorce tipo contenidos mencionados anteriormente.
- 4) Herramientas y servicios para interactuar con los usuarios: nuevos formularios, una Wiki especializada en Práctica Basada en la Evidencia, el Blog GuíaSalud, foros y encuestas.
- 5) Nuevas herramientas para acceder a los contenidos (ya que cuantas más secciones y contenidos almacena el portal, más son los caminos que se deben proveer para que el usuario pueda acceder con facilidad a toda la información). Para ello se han previsto diversas herramientas y estrategias, adoptadas de manera general en casi todos los sitios web, para que el usuario siempre esté orientado en su navegación y pueda encontrar lo que necesita a través de:
 - a) Estrategias de orientación:
 - i) Menú de navegación: el menú de navegación de la izquierda con las secciones principales que se muestran en todo momento de la navegación del usuario.
 - ii) Breadcrumb o camino de migas: que se muestra siempre en la parte superior del portal, debajo de la cabecera, para indicar al usuario el camino que va tomando durante la navegación por el sitio web.
 - iii) Mapa web: listado completo y estructurado de las secciones, subsecciones y apartados que componen el portal.
 - b) Herramientas para acceder al contenido:
 - i) Agenda: calendario que posibilita al usuario a acceder a la información sobre eventos y convocatorias de forma visual, fácil y rápida.

- ii) Buscadores generales y específicos: interfaces que permiten explorar de manera sistemática los contenidos ofrecidos en el portal. Véase siguiente apartado “Más Buscadores” para conocer el tipo de buscadores que incluye el portal.
 - iii) Listados de interés: elaboración de listados específicos de interés para los usuarios. Por ejemplo: Bibliografía sobre Implementación de GPC, Novedades (últimos contenidos incorporados al portal), Recursos de interés para pacientes, etc.
 - iv) Cabeceras y pie: con información general y de interés (quiénes somos, ayudas, preguntas frecuentes, aviso legal, contacto, cómo colaborar) siempre disponible a lo largo de todo el portal para que el usuario lo consulte cuando necesite.
- 6) Más Buscadores:
- a) Buscador General Web: busca en todo el portal, incluyendo los contenidos de la wiki, hilos de discusión de los foros (abiertos) o en las entradas del blog. Se encuentra en la página principal, secciones principales y en la Sección de Búsqueda.
 - b) Buscador General de Contenidos (con búsqueda básica y avanzada): recupera sobre los contenidos que se introducen en el portal (noticias, GPC, eventos, herramientas, materiales formativos, etc.). Se puede buscar en uno, varios o todos los contenidos a la vez. Se encuentra en la Sección de Búsquedas.
 - c) Buscador Específico de Contenidos: busca sólo sobre un tipo específico de contenido. Se accede a ellos pulsando sobre los enlaces que aparecen en el Buscador General de Contenidos.
- 7) Perfiles públicos en Delicious, Twitter, SlideShare y Youtube³⁷ con el objetivo de difundir los contenidos, actividades y eventos de GuíaSalud a un mayor número de personas interesadas.
- 8) Un nuevo diseño de la página de inicio: la página de inicio era necesario que sufriera un profundo cambio, ya que la página principal de un sitio web es la que lleva al usuario a decidir, por la información que ofrece y por su aspecto gráfico y diseño, si

³⁷ Las fechas de alta y de creación de perfiles y canales en estas herramientas web 2.0 fueron 04/01/2010 (Delicious); 05/01/2010 (Twitter); 10/01/2010 (Slideshare); 17/02/2010 (Youtube).

sigue consultando el portal, o abandona y visita otro sitio web. Así la página principal tenía que cumplir con los objetivos de:

- Ser la mejor de las presentaciones de GuíaSalud como organización.
- Mostrar los contenidos, recursos y herramientas más novedosas y/o interesantes para los usuarios potenciales del portal.
- Presentar un portal dinámico mostrando información actual que va cambiando diaria o semanalmente.
- Presentar la información de manera clara y agradable utilizando el espacio en blanco y una correcta línea gráfica del portal.

La organización de los contenidos se realizó en base a tres columnas:



Figura 17. Página de inicio de Portal GuíaSalud 2010. Organización de contenidos

La primera columna empezando por la izquierda, muestra el menú de navegación principal, el acceso a miembros del portal, y varia información destacada. La segunda columna, la central y de mayor extensión, recoge la información que GuíaSalud considera más importante y novedosa, debajo de la cual, aparecen todas las novedades que han sido introducidas en el portal en los últimos días. Por último, la tercera columna,

la de la derecha, muestra el buscador, destacados y agenda, es decir, otros contenidos de relevancia que el portal subraya para que sean visitados por los usuarios.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

VII. La gestión de la calidad en el Portal GuíaSalud

1. La gestión de la calidad

1.1. Introducción: origen de la calidad

La calidad surge cuando *“gran parte de la humanidad decide dar el salto a la producción industrial, [...] más cercana a las exigencias colectivas pero obviamente mucho más lejana a las necesidades individuales. [...] Podemos decir que los sistemas de calidad vienen a restaurar o reconstruir el puente entre productores y consumidores en una sociedad de masas donde el hecho individual ve mermado su protagonismo. [...] Aunque la calidad como objetivo social es tan primitiva que puede considerarse una de las constantes de la condición humana, el concepto moderno de calidad, asociado a productos industriales, [...] apareció a finales del siglo pasado [s. XIX] y se ha desarrollado espectacularmente a lo largo del actual [s. XX]”*³⁸.

Aunque fue a partir de los años 30 cuando la calidad comenzó a estudiarse en el ámbito de la gestión empresarial, *“sólo después de la segunda guerra mundial alcanzó un desarrollo significativo con los estudios norteamericanos y japoneses para reestructurar las empresas japonesas y relanzar su economía”*³⁹.

El enfoque inicial de los estudios de calidad se centraron en los productos y en el control de los productos terminados, sin embargo *“se desplazó pronto hacia una inspección a lo largo de los procesos de producción, desembocando en los últimos tiempos en una concepción preventiva, con el diseño de políticas inscritas en planes de calidad total y mediante la creación de círculos de calidad”*⁴⁰.

Los principios y la práctica de la gestión de la calidad han evolucionado, pudiendo identificarse cuatro estadios como apunta Pinto Molina: *“inspección, control de calidad, aseguramiento/garantía de calidad, gestión de calidad total (TQM) y excelencia organizativa. Cada etapa se caracteriza por una creciente evolución del sistema de calidad desde los sistemas simples a los más complejos (TQM), basados estos últimos en un concepto de calidad más amplio, dinámico y sobre todo orientado al cliente. La evolución histórica de la gestión de calidad comenzaría con la artesanía, pasando por la revolución industrial, la producción de masas, la inspección, el control*

³⁸ Pinto Molina, María. “Gestión de calidad en documentación”. *Anales de Documentación*, 1998, vol. 1, p. 171-2.

³⁹ Jiménez Piano, Marina; Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007, p. 53.

⁴⁰ Ídem.

de calidad, la garantía de calidad y, finalmente, la gestión de calidad total y excelencia organizativa”⁴¹.

1.2. El concepto de calidad

La definición de calidad que aparece en la norma “ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”⁴² señala que la calidad es el “*grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos*”, siendo un requisito “*una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria*”.

Abad García señala al respecto del concepto de calidad que “*la definición de calidad es un asunto un tanto resbaladizo sobre todo porque este calificativo se aplica a cualquier producto o servicios [...], y, además, porque el concepto de calidad es dinámico y varía con el tiempo y con el entorno que se considere en cada momento*”⁴³.

Esta autora recoge dos definiciones de calidad que proporciona la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC): “*calidad es la reunión en un objeto, procedimiento o servicio de un conjunto de atributos que, dado un momento en el tiempo y un entorno concreto, le otorgan un determinado nivel de excelencia que le permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que otro de su especie*”⁴⁴; y la segunda definición hace referencia a su aplicación a las bibliotecas y unidades de información: “*conjunto de características de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas de sus clientes*”⁴⁵.

Se observa que la calidad no es una cualidad propia que posee un objeto o servicio determinado, sino que es un “*conjunto de condiciones que deben ser adecuadas para un entorno y un momento concreto*”⁴⁶.

En el ámbito de las organizaciones públicas, como señala la Agencia de evaluación y calidad, “*el concepto de calidad actual, ampliado a la dimensión de ‘excelencia’, constituye un marco integral de gestión aplicado a la propia organización en su conjunto. Responde a los principios de orientación a resultados y al*

⁴¹ Pinto Molina, *op. cit.*, p 172.

⁴² *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2005)*. 4ª edición. Madrid: AENOR, 2005. Anula a: UNE-EN ISO 9000:2000.

⁴³ Abad García, María Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis, 2005, p. 80.

⁴⁴ *Ídem*.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 81.

⁴⁶ *Ídem*.

*ciudadano/cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continuas, desarrollo de alianzas, transparencia, participación y responsabilidad social”*⁴⁷.

Otras definiciones de términos relativos a la calidad que conviene conocer y que están recogidas en la norma ISO 9000:2005 son:

- *Producto*: es el resultado de un proceso. La ISO los clasifica en cuatro categorías genéricas: Servicios (el transporte), Software (programas de ordenador), Hardware (la mecánica de un motor), Materiales procesados (lubricante).
- *Proceso*: el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan que transforman elementos de entrada en resultados.
- *Satisfacción del cliente*: es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

1.3. La gestión de la calidad y las Normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 son un “conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (International Standard Organisation, ISO). Éstas se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría”⁴⁸.

La norma británica BS 5750, de 1979, fue la originó la serie 9000 de la ISO, que actualmente incluye, entre otras, las siguientes normas:

- ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Proporciona información para un buen entendimiento de las normas ISO 9000 y presenta definiciones de los términos que utilizan para que no se produzcan interpretaciones erróneas (anula a 9000:2000) [En España: UNE-EN ISO 9000:2005].
- ISO 9001:2008. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Contiene los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad. Recomienda un

⁴⁷ “¿Qué es la calidad?”. [en línea]. En *Agencia de evaluación y calidad*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2011? Disponible en: <http://www.aeval.es/es/calidad_de_los_servicios_publicos/que_es_la_calidad/>. [Consulta: 9 de junio de 2011].

⁴⁸ “Normas ISO 9000” [en línea]. *Wikipedia*. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000>. [Consulta: 21 de mayo de 2011].

modelo de gestión orientado a los procesos y se emplea para poder conseguir la satisfacción del cliente y la mejora continua (anula a 9001:2000). [En España: UNE-EN ISO 9001:2008].

- ISO 9004:2009: *Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad* (anula a 9004:2000). [En España: UNE-EN ISO 9004:2009].

El cumplimiento de estas normas que permite obtener la certificación ISO 9000, no sólo es codiciada porque proporciona a las empresas grandes ventajas competitivas, sino que como comenta Jiménez Piano además “*estos estándares de calidad se han comenzado a aplicar en todos los ámbitos sociales, especialmente en el sector de la administración pública, en la que en los últimos años se ha resaltado la necesidad de rendir cuentas de los fondos públicos mediante una gestión eficaz y eficiente*”⁴⁹.

2. La Administración pública y la calidad

La calidad de un producto se puede verificar midiendo sus características, fiabilidad, duración, etc., sin embargo, comprobar la calidad de un **servicio** es una tarea más compleja, debido a los rasgos inherentes a los servicios, como señala González Barroso:

1. “**Intangibilidad**, o imposibilidad de referenciar exclusivamente la calidad con el bien recibido, pues el servicio incluye todo un conjunto de elementos conexos que no se agotan en el citado bien.
2. **Indivisibilidad**, o la dificultad de aislar la fase de producción del servicio de la de consumo del mismo, puesto que éstas coinciden.
3. **Heterogeneidad**, o la imposibilidad de estandarizar productos, pues depende del sujeto receptor y de sus circunstancias la percepción y aceptación del servicio concreto.
4. **Inseparabilidad** de la fuente que lo suministra, es decir, la calidad del servicio se produce justo en el momento de la interacción productor/consumidor”⁵⁰.

⁴⁹ Jiménez Piano, *op. cit.*, p. 55.

⁵⁰ González Barroso, Fernando. "La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM" [en línea]. En *Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*.

Las Administraciones públicas deben conocer la naturaleza de sus servicios para poder hacer frente a las limitaciones que presentan, y sobre todo, romper con el estigma de la burocracia, ineficacia y escasa calidad en la prestación de sus servicios.

El objetivo de las administraciones debe ser la adaptación de sus servicios a sus ciudadanos -cada vez más exigentes-, y la medición de sus resultados, para comprobar que realmente los ofrecen con calidad y actuar en consecuencia en caso contrario. De este modo conseguirán acercar la posición de la Administración a la del ciudadano. La consecución de este objetivo conllevará además una mejora en la gestión pública, la justificación de su existencia, la muestra de sus niveles de rendimiento y su comparación con otras administraciones, para finalmente legitimar y aumentar la notoriedad de lo público.

En esta línea, la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios⁵¹ creada como organismo público por la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos, “*desarrolla una actividad institucional en la que se une la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos con la de racionalizar el uso de los recursos públicos y rendir cuentas ante los ciudadanos*”⁵².

Los objetivos de esta Agencia son:

- Mejorar los servicios públicos y el conocimiento de los efectos en la sociedad de las políticas y programas públicos.
- Promover una mayor racionalidad del gasto público y la optimización en el uso de los recursos.
- Favorecer la productividad y competitividad de la economía española, eliminando trabas burocráticas.
- Aumentar la rendición de cuentas respecto a los ciudadanos y la calidad democrática, promoviendo la transparencia y la participación.

Toledo: Escuela de Administración Regional, Consejería de Administraciones Públicas, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2009. Disponible en: <http://empleopublico.jccm.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=48222740-98d8-45db-9edd-0e20ed042b71&groupId=10129>. [Consulta: 1 de junio de 2011].

⁵¹ *Agencia de evaluación y calidad* [en línea]. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2011? Disponible en: <<http://www.aeval.es/es/index.html>>. [Consulta: 9 de junio de 2011].

⁵² “Presentación”. [en línea]. En *Agencia de evaluación y calidad*. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2011? Disponible en: <http://www.aeval.es/es/la_agencia/presentacion/>. [Consulta: 9 de junio de 2011].

3. La gestión de la calidad en el Portal GuíaSalud

El Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud⁵³ (I+CS) cuenta desde principios de 2005 con un Sistema de Gestión de Calidad certificado según esta norma ISO 9001:2000 (actualmente la norma ISO 9001:2008), por la empresa certificadora Det Norske Veritas.

El Sistema de Gestión de Calidad del I+CS está compuesto⁵⁴ por: Manual de calidad, Manual de funciones, Procedimientos (generales y específicos), Instrucciones, Normativa interna y externa, Registros, y otra documentación de apoyo a la planificación, operación y control de los procesos (Véase Anexo 2. Sistema de Gestión de Calidad. Documentación).

Desde el año 2005 cuando el I+CS implantó este Sistema de Gestión de la Calidad, se certificaron diversos procesos que quedan reflejados en el siguiente gráfico, *Mapa de Procesos*, elaborado desde entonces y vigente hasta la actualidad.

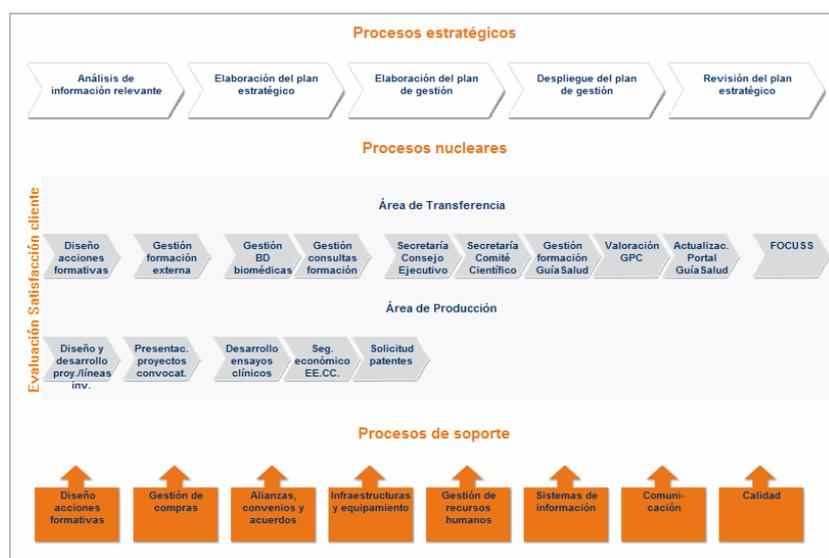


Figura 18. Gráfico del Mapa de Procesos del I+CS

El I+CS como entidad gestora del Portal GuíaSalud desde 2004⁵⁵, consideró necesaria y relevante la inclusión de la *Actualización del Portal GuíaSalud* como uno de los procesos nucleares de la organización.

⁵³ Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud. *Web del conocimiento de los profesionales de salud en Aragón* [en línea]. Zaragoza: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, 2011. Disponible en: <<http://ics.aragon.es>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

⁵⁴ Los requisitos sobre la documentación del sistema de gestión de calidad pueden verse en: *UNE-EN ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)*. Elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66. Madrid: AENOR, 2008, p. 13.

⁵⁵ El año 2004 fue cuando se asumió la coordinación del Proyecto GuíaSalud tras la firma de un convenio con el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Este proceso nuclear “Actualización del portal GuíaSalud” (P- 015-5) quedó definido de la siguiente manera:

- **Objeto:** Mantener actualizada la información contenida en el Portal del Proyecto GuíaSalud.
- **Responsable:** Unidad de gestión del proyecto.
- **Clientes:** Usuarios del portal.
- **Documentación de referencia:** ISO 9001:2000 MGC 7.5
- **Proceso:** Procedimiento.
- **Registros:** Normas de actualización.

		Departamento / Área: Transferencia	Título / Procedimiento nº: P-015.5 Actualización del Portal Guía Salud	Edición/ Fecha emisión: 01/ 04/10/2004	Preparado por: Resp. Calidad	Revisado por: Resp. Calidad	Aprobado por: Comité Calidad	Pág. 1 de 1
Responsable del proceso: Unidad de gestión del Proyecto		Cliente/s del proceso: Usuarios del portal	Documentos de referencia: ISO 9001:2000 MGC 7.5	CONTROL DE MODIFICACIONES				
Objeto: Mantener actualizada la información contenida en el Portal del Proyecto GuíaSalud				Modif. nº	Fecha	Descripción		
				00	04/10/2004	Implantación ISO 9001:2000		
Flujograma del Proceso								
				Registros	Documentación de referencia	Información diversa		
					Ley 9/2003 de Resolución de 25/03/2004: convenio de colaboración entre el Ministerio de Sanidad y Consumo y el I+CS Normas de funcionamiento del Comité Científico* (1,6) Normas para actualización del Portal* (formato libre) (1,2) Información analizada* (formato libre) Procedimiento de homologación de proveedores, PG-05	(0) El Portal GuíaSalud se encuentra a disposición de los profesionales sanitarios, además de otros organismos como sociedades científicas, organismos de la Administración, etc. (1) Los Técnicos de la unidad de gestión del Proyecto GuíaSalud son los responsables de analizar periódicamente la información necesaria para mantener actualizados los campos del portal. En ocasiones, es el documentalista del I+CS el responsable de esta búsqueda activa de información, en base a los criterios marcados por los Técnicos de la unidad de gestión. Se dispone de unas normas para la actualización del Portal, en el que se detalla para cada campo del mismo: periodicidad con la que debe ser revisado, responsable de la actualización, tipo de búsqueda de información (automática o activa), relación de fuentes de información o criterios para la búsqueda de información, periodicidad de dicha búsqueda y responsable de la misma. (2) El Técnico de la unidad de gestión puede recibir información que no se encuentra sistematizada en el anexo de Normas para la actualización del Portal (información facilitada por el Comité Científico, por otro miembro del I+CS, etc.). (3) El Técnico analiza la información facilitada, valorando la conveniencia de incluirla en el Portal. (4) En caso de duda, el Técnico tiene a sus disposición al Comité Científico para la realización de cualquier consulta.		

(* Registro sometido a control)

Figura 19. Procedimiento nº P-015-5 Actualización del Portal del año 2005

En el año 2009 mientras se desarrollaba el nuevo portal, se planteó la necesidad de planificar la revisión de esta documentación relativa a la actualización del portal, ya que éste iba a incrementar sus contenidos, así como las personas implicadas en su realización, lo que afectaba de lleno a su Procedimiento y Normas de actualización.

Aprovechando la revisión del *Procedimiento de Actualización del Portal GuíaSalud*, se planteó la creación de otro proceso que permitiera una gestión más óptima y completa del sitio web. El objetivo de este otro proceso sería obtener una imagen de la

evolución del portal GuíaSalud, con datos procedentes de la utilización por parte de los usuarios del mismo, a través de encuestas y ficheros logs que reflejan el uso del sitio web.

En el caso del Procedimiento de Evaluación, lo que se presenta en este trabajo es una **propuesta** de procedimiento, ya que antes de ser implantado en el I+CS tendrá que ser evaluada su pertinencia por el Área de Calidad del I+CS, y decidir si finalmente esta “Propuesta de Procedimiento de evaluación del Portal GuíaSalud” forma parte del Mapa de procesos o se considera su inclusión en otro momento.

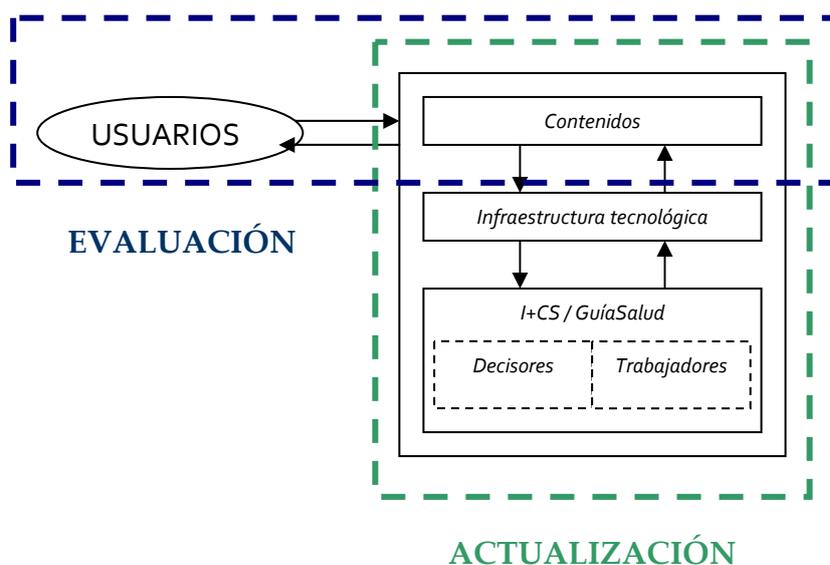


Figura 20. Áreas de actuación de los Procedimientos de Calidad en el Portal GuíaSalud

3.1. Metodología

Para la elaboración de los dos procedimientos específicos en los que se describen el detalle de los procesos de actualización y evaluación del Portal GuíaSalud, se ha utilizado un esquema basado en la UNE-EN ISO 9001:2008, así como en buenas prácticas detectadas en otras organizaciones⁵⁶:

Para la elaboración de los diagramas de flujo se ha utilizado el programa Microsoft Office Visio 2003, utilizándose los elementos propuestos en la Plantilla de “Diagrama de flujo básico” que ofrece el programa y que coinciden con los símbolos estándar recogidos en el apartado anterior “3.2. Diagrama de flujo”.

⁵⁶ Los procedimientos consultados han sido los elaborados por en el “Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (I+CS)” así como los esquemas elaborados en el “Manual de Gestión de Calidad de la Unidad Web del Ayuntamiento de Zaragoza”.

3.1.1. Estructura de los procedimientos

La estructura propuesta para los procedimientos se basa en un conjunto de capítulos y apartados que en su mayoría recomendamos que siempre se incluyan en la redacción de los procedimientos (capítulos y apartados que aparecen en negrita) y otros que son opcionales y dependerán de la tipología del procedimiento para su inclusión o adaptación (apartados que aparecen entre corchetes):

I. Objeto

II. Alcance

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

[3.1.1. Tipología]

[3.1.2. Proveedores]

[3.1.3. Fuentes de información]

[3.1.4. Medios de transmisión]

[3.1.5. Formatos de los documentos]

[3.1.6. Herramientas de edición y publicación]

[3.1.7. Entorno tecnológico]

3.2. Diagrama de flujo

3.3. Descripción del procedimiento

IV. Responsabilidades

V. Referencias

VI. Registros

VII. Control de cambios

VIII. Anexos

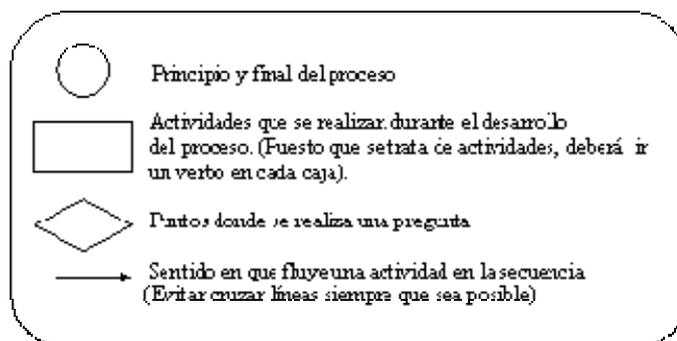
3.1.2. Enfoque de los capítulos y apartados

A continuación se recoge una descripción del enfoque con el que habrá que abordar cada uno de los capítulos y apartados:

- Capítulo I. Objeto: se debe describir escueta y claramente lo que se pretende con el procedimiento, identificando lo que se pretende e identificando la razón de la existencia del mismo.
- Capítulo II. Alcance: se recoge el establecimiento de los límites de aplicación.
- Capítulo III. Desarrollo: se describe pormenorizadamente el procedimiento.

- o Apartado 3.1. Generalidades: se podrán incluir las definiciones y descripciones que sean necesarias y suficientes para dar al documento un carácter auto explicativo.

- o Apartado 3.2. Diagrama de flujo: se incluirá la representación gráfica del proceso, donde se recoge la secuencia lógica y ordenada de las actividades que constituyen el proceso. Los símbolos estándar que se usan son:



- o Apartado 3.3. Descripción del proceso: se detallará la secuencia pormenorizada de las actividades necesarias para el correcto desarrollo del proceso, así como la forma de realización de las mismas. Cuando se considere necesario para una mayor claridad, se indicarán los cargos o áreas responsables de llevar a cabo cada actividad.

- Capítulo IV. Responsabilidades: se detallarán de forma esquemática las responsabilidades de las personas o grupos involucrados en las distintas actividades constituyentes del proceso.

- Capítulo V. Referencias: se especificará la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso que se describe.

- Capítulo VI. Registros: se indicarán los documentos o registros implicados en todos los procedimientos. Los documentos pueden aparecer como referencia o como anexo y se identificarán en relación a la actividad para la que son generados.

- Capítulo VII. Control de cambios: se detalla la fecha y descripción de los cambios que se realicen desde el momento en que se crea el procedimiento.
- Capítulo VIII. Anexos: se incluirán aquellos documentos referidos como anexos en el proceso.

3.2. Procedimiento de actualización del Portal GuíaSalud

I. Objeto

La revisión y cambio del Procedimiento de actualización, creado e implantado en el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en 2005, es necesaria ya que:

- **El cambio de GuíaSalud a GuíaSalud-Biblioteca:** eso significa que ha reforzado su estructura orgánica, se ha dotado de mayores recursos humanos y económicos, y sus líneas de trabajo se han ampliado. Todo ello repercute en la gestión del portal, ya que cambian sus objetivos, y por lo tanto sus contenidos. Éstos aumentan y es necesario que se impliquen más personas en la introducción de contenidos.
- **El nuevo portal web utiliza nuevas herramientas** cuyo uso hace que aumente el contenido del portal, pero siempre y cuando se dé la participación y colaboración de, no sólo el personal de GuíaSalud, sino también, de sus colaboradores y usuarios en general. Algunas de estas herramientas son: Wiki en Práctica Basada en la Evidencia, Blog GuíaSalud, Foro GuíaSalud o Encuestas. Esto provoca que la actualización proceda de terceras personas, por lo que habrá que tener en cuenta tareas de revisión, control y dinamización de contenidos.

II. Alcance

La consecución de la adaptación del Procedimiento de actualización a la nueva realidad - un portal con más y diversos contenidos, y en el que existen más agentes implicados-, hará que se actualice el propio proceso y siga siendo útil para normalizar y medir de mejor modo la calidad, no sólo del Portal GuíaSalud, sino de todo el I+CS.

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

A continuación se recogen una serie de definiciones y descripciones necesarias para poder comprender el Procedimiento de actualización de actual Portal GuíaSalud, y que están relacionadas con la tipología de contenidos y sus estados (Contenidos estáticos, Contenidos dinámicos, Áreas de Trabajo Compartido (ATC), Contenido en elaboración, Contenido pendiente de publicar, Contenido denegado, Contenido publicado, Contenido caducado, Contenido desactivado) y con los roles de usuario que pueden existir en el

portal (Usuario anónimo, Usuario registrado, Usuario editor, Usuario publicador, Usuario responsable de ATC, Usuario administrador).

A) Contenidos estáticos

El contenido estático es aquél que permanece invariable desde el momento en que su autor lo crea y hasta que éste lo modifica de nuevo. Es decir, no depende de quién lo visualice ni en que momento lo haga, siempre se verá de esa manera.

A esta característica se añade que las modificaciones que pueden sufrir éstos es de una frecuencia menor (son más estables en el tiempo) que un contenido dinámico. Ejemplos de contenidos estáticos son las secciones de “Acerca de”, “Quiénes somos”, “Aviso legal”, “Mapa web” o “Contacto”.

El contenido estático son páginas de formato HTML que se pueden crear con un editor de texto o con programas informáticos más avanzados creados para el mismo propósito como por ejemplo, Dreamweaver.

El Portal GuíaSalud alberga contenidos estáticos en las secciones y subsecciones que se indican en el “Anexo 1. Mapa web (contenidos estáticos)”.

También se considera contenido estático, el creado en los diferentes medios de comunicación que los usuarios tienen para poder interactuar con otros usuarios, o participar en la elaboración de contenidos del portal. La tipología de herramientas de participación y colaboración que existen en el portal GuíaSalud es:

- Herramientas ofrecidas dentro de la propia plataforma del Portal: Wiki, Blog, Foro, Encuestas.
- Herramientas ofrecidas fuera del Portal, pero que se muestran también a través de él: Delicious, Twitter, SlideShare, Youtube.

B) Contenidos dinámicos

El contenido dinámico es el que se genera automáticamente en el momento que alguien solicita su visualización, por tanto, puede cambiar dependiendo de quién lo solicite o el momento en que lo haga.

A esta característica se añade que son contenidos que caducan con bastante frecuencia, es decir, que tienen una fecha de inicio y fin que determina su vigencia. Además son contenidos que van creciendo y aumentando día a día, lo que provoca que haya que

buscar y recopilar estos contenidos diaria o semanalmente, para ofrecerlos a los usuarios en un portal dinámico y basado en información actual. Debido a esta frecuencia necesaria de actualización y modificación, estos contenidos necesitan una gestión con determinados procesos automatizados.

Ejemplos de contenidos dinámicos son: noticias, eventos, materiales formativos, documentos, bibliografía, etc.

Tipología de contenidos dinámicos

El Portal GuíaSalud alberga los siguientes contenidos dinámicos:

1. *BANCO DE INDICADORES*: recopilación de indicadores clave procedentes de diferentes fuentes sobre los cuales hay evidencia o consenso de que valoran el nivel de cumplimiento de las recomendaciones establecidas en las Guías de Práctica Clínica (GPC). Por ahora todos los indicadores que se recogen proceden de las GPC que están incluidas en el Catálogo.
2. *BOLETINES GUIASALUD*: boletines elaborados por GuíaSalud de periodicidad mensual, con la información más destacada introducida en el Portal GuíaSalud o recogida en otros sitios web relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia.
3. *CONVOCATORIAS*: relación de anuncios entre los que se incluyen los premios, becas, ayudas, subvenciones, ofertas de empleo o los concursos públicos relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia.
4. *DOCUMENTOS Y BIBLIOGRAFÍA*: se recogen y difunden tanto presentaciones, pósteres, informes u otros documentos de carácter divulgativo relacionados con GuíaSalud y sus actividades, como referencias bibliográficas de estudios y publicaciones (artículos, tesis, informes, monografías, etc.) de carácter científico que posibiliten formar una bibliografía especializada y actualizada en guías.
5. *ENTIDADES*: recopilación de instituciones, organizaciones, asociaciones que trabajan en la Práctica Basada en la Evidencia.
6. *EVENTOS*: relación de eventos entre los que se incluyen las jornadas, seminarios, reuniones, congresos, talleres, encuentros, conferencias o actividades formativas relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia.
7. *EXPERIENCIAS*: banco de experiencias de implementación de productos basados en la evidencia que se hayan llevado a cabo por profesionales del sistema socio-sanitario.

8. *FUENTES DE INFORMACIÓN*: fuentes de información útiles para la Práctica Basada en la Evidencia, entre las que se encuentran: catálogos de GPC y OPBE, bases de datos, buscadores y metabuscadores, revistas, diccionarios y glosarios, bancos de imágenes, recopilación de recursos, sitios web, etc.
9. *GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA*: GPC incluidas en el Catálogo de GPC en el SNS. Las guías han sido producidas en España, en cualquiera de las lenguas oficiales en el Estado, por grupos de profesionales.
10. *HERRAMIENTAS*: selección de herramientas de trabajo de utilidad para profesionales en la práctica clínica.
11. *LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURA*: líneas de investigación futuras que se han identificado como lagunas en el conocimiento durante el proceso de elaboración de las GPC elaboradas dentro del marco del Programa de GPC en el SNS.
12. *MATERIAL FORMATIVO*: acceso libre a materiales formativos (tutoriales, vídeos, presentaciones power point, cursos en línea gratuitos, etc.) elaborados por GuíaSalud o por otras entidades que elaboren material docente relacionado con la Práctica Basada en la Evidencia.
13. *NOTICIAS*: información de actualidad e interés relacionada con la Práctica Basada en la Evidencia. Incluye también avisos, comunicados, alertas, notas de prensa.
14. *PREGUNTAS FRECUENTES*: respuestas a preguntas que los usuarios se plantean con frecuencia sobre GuíaSalud, el portal, sus contenidos y servicios.
15. *GESTIÓN GUÍASALUD*: datos de los miembros que forman parte de los órganos de gestión y dirección de GuíaSalud: Consejo Ejecutivo, Comité Científico, Consejo Consultivo y Secretaría GuíaSalud. Estos datos sólo son accesibles en las Áreas de Trabajo Compartido (ATC) que son privadas (véase siguiente apartado) para estos mismos miembros.

C) Áreas de Trabajo Compartido

Las Áreas de Trabajo Compartido (ATC) son espacios en el que los usuarios del portal pueden compartir sus conocimientos, gestionar su trabajo común y promover la colaboración en el desarrollo de determinados proyectos o, simplemente, en su trabajo cotidiano. Las ATC técnicamente son como portales dentro del Portal GuíaSalud. En las ATC se puede reproducir la misma estructura y herramientas que posee el portal, y por

tanto, en ella, tiene tanto contenidos estáticos, como dinámicos. La única diferencia es que las ATC están especializadas y dirigidas a un público determinado debido a que tienen un objetivo más específico que el propio portal.

Como cada ATC tiene una misión y objetivos diferentes, no pueden establecerse normas o guías de orientación para su actualización comunes a todas ellas, sino que su actualización depende directamente de las características propias de cada ATC.

Tipología

Hay dos tipos de ATC según tipo de posibilidad de acceso a la misma:

- Restringida: si el usuario quiere formar parte de una ATC restringida, previamente tiene que solicitar acceso a la misma. Este tipo de ATC todavía no están disponibles en el portal.
- Privada: para formar parte de una ATC privada, ATC que es sólo visible para los usuarios miembros, el usuario no debe solicitar ningún permiso ni rellenar ningún formulario, ya que sólo pueden incorporarse a ella los usuarios que añade el administrador de GuíaSalud o Responsable de la ATC.

La tipología de ATC según temática, puede ser tan variada como los administradores del portal deseen, aunque siempre estarán relacionadas con las GPC y OPBE, la Medicina Basada en Pruebas / en la Evidencia, o la gestión administrativa, orgánica y económica de la organización GuíaSalud.

Por ahora la ATC que existe está relacionada con la gestión de la organización GuíaSalud, y está relacionada con la información que necesitan los miembros del Consejo Ejecutivo⁵⁷ de GuíaSalud.

D) Estados de los contenidos

- Contenidos en elaboración: contenidos que se encuentran en proceso de creación o de modificación, es decir, que se encuentran en estado borrador. Podrán ser creados por usuarios con rol de editor, publicador, responsable de ATC o administrador.
- Contenidos pendientes de publicar: contenidos que han sido elaborados por su autor - con perfil editor, publicador, responsable de ATC o administrador- pero que todavía

⁵⁷ La misión general de este Consejo es la dirección de GuíaSalud y, en consecuencia, atender y controlar el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de GuíaSalud-Biblioteca.

no han sido publicados porque deben ser revisados por los usuarios con perfil publicador, responsable de ATC o administrador.

- Contenidos publicados: contenido que una vez terminado y tras haber sido revisado por los responsables pertinentes -con perfil publicador, responsable de ATC o administrador-, es finalmente publicado y puesto a disposición de todos los usuarios del portal (anónimo, invitado, editor, publicador o administrador). Una vez que el contenido ha sido publicado podrá tener los siguientes estados:
 - o Contenidos desactivados: contenido que manualmente ha sido clasificado en este estado porque ya no es vigente y/o válido, o que ha pasado a este estado de manera automática. Este caso se da cuando se ha publicado una nueva versión de un contenido, y por tanto, la versión anterior ya no tiene interés, y queda desactivada. De cualquier modo, estos contenidos desactivados seguirán en el sistema, aunque sólo serán vistos por los usuarios con roles de editor, publicador, responsable de ATC o administrador.
 - o Contenidos caducados: en este estado el contenido será visible para cualquier usuario, pero el sistema deberá avisar siempre de que el contenido está caducado, porque su contenido ya no es vigente. Esto sucede en el portal porque determinados tipos de contenidos, tienen fecha de caducidad obligatoria⁵⁸, es decir, que la fecha de caducidad del contenido es inferior a la fecha actual, momento en el que el contenido, automáticamente, pasa a tener un estado de “caducado”. Si en algún momento interesase que no se vieran los contenidos caducados, el administrador o responsable de ATC será el responsable de clasificar manualmente el contenido como “desactivado”.

E) Roles de usuarios

A continuación se detallan los roles de usuarios que existen en el portal, roles que les permitirán interactuar de menor a mayor medida, o que les permitirán tener de menos a más responsabilidades, en la elaboración de contenidos en el portal:

⁵⁸ Por ejemplo, según el Manual metodológico sobre la actualización de Guías de Práctica Clínica (GPC) apunta que “A pesar de todo, y asumiendo la orientación temporal de actualizar una GPC al menos una vez cada tres años y en cualquier caso no sobrepasar nunca los cinco años, no hay reglas de oro y por tanto la decisión sobre el plazo para examinar la vigencia de una GPC requiere valorar de manera conjunta múltiples factores. Se trata de una señal de alarma que nos indica la necesidad de considerar los aspectos previamente enunciados”. Cita extraída de Gracia, Javier; Díaz del Campo, Petra; Alonso, Pablo. “Valoración de la necesidad de actualización de las GPC. Tipos de actualización”. En *Actualización de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico* [en línea]. Madrid: Plan Nacional para el SNS del MSC. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud-I+CS; 2007, p. 20. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/emanuales/actualizacion/apartado02/valoracion.html>>. [Consulta: 11 de mayo de 2011].

- Usuario anónimo: usuario que no se ha registrado en el portal GuíaSalud. Este usuario puede consultar todos los contenidos estáticos y dinámicos del portal, pero no puede participar en las herramientas de participación y colaboración: realizar comentarios en el blog, elaborar entradas en la wiki, enviar mensajes a los foros, votar contenidos del portal, contestar a encuestas, etc.
- Usuario registrado: usuario que se ha registrado en el portal GuíaSalud. Este usuario puede personalizar la recepción de alertas en su correo electrónico con las novedades del Portal GuíaSalud (nuevos contenidos, recursos, eventos, convocatorias, noticias, etc.), acceder a documentos de GuíaSalud (presentaciones, pósteres, etc.), recibir el Boletín GuíaSalud mensual, participar en la elaboración de la wiki PBE, en el Blog GuíaSalud, en los foros, etc.
- Usuario editor: usuario registrado en el portal y con permisos para crear contenidos.
- Usuario publicador: usuario registrado en el portal y con permisos para crear y publicar contenidos, tanto suyos como de usuarios editores.
- Usuario responsable de ATC: usuario registrado en el portal y con permisos para crear, publicar y gestionar contenidos y usuarios pertenecientes a un Área de Trabajo Compartido.
- Usuario administrador: usuario que puede configurar, crear, publicar y gestionar todos los contenidos, usuarios y sus permisos, herramientas y portlets existentes en el portal.

3.1.1. Tipología de contenidos

El Procedimiento de actualización de los contenidos albergados en el Portal GuíaSalud, variará dependiendo del tipo de contenidos que se esté actualizando. La tipología de contenidos que se puede encontrar en el portal es la siguiente:

1. Contenidos estáticos
2. Contenidos dinámicos

3.1.2. Proveedores de contenidos

Todos los contenidos que se muestran en el portal son elaborados desde la Secretaría de GuíaSalud, es decir, desde el Área de MBE del I+CS, o pueden proceder de alguno de los órganos de GuíaSalud (Comité Científico, Consejo Ejecutivo o Consejo Consultivo).

Existe una excepción: las guías que se elaboran en el marco del Programa de GPC en el SNS. En este caso, sí que hay diversos proveedores implicados:

1. **Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (AETS)** que son las elaboradoras y encargadas de coordinar las revisiones de las traducciones de las GPC.

- Medio de transmisión: las GPC nos llegan como fichero adjunto en un correo electrónico.
- Formato de los documentos: formato PDF, formato Word.
- Normas de estilo:
 - o “Manual de versiones”.
 - o “Manual de estilo para la publicación de las Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Versión Completa”.
 - o “Manual de estilo para la publicación de las Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Versión Resumida”.

2. Una **empresa desarrolladora web** que elabora las GPC en formato HTML.

- Medio de transmisión: a través de una cuenta de Secure File Transfer Program (SFTP).
- Formato de los documentos: formato PDF y formato HTML en el que están enlazados ficheros en formato JPEG y PDF.
- Normas de estilo: “Manual de estilo web”⁵⁹.

3. Diversas **empresas traductoras** de la versión completa de las GPC del español al inglés, al gallego, vasco y catalán.

- Medio de transmisión: las GPC se envían como fichero adjunto en un correo electrónico.
- Formato de las GPC: formato PDF y formato Word.

3.1.3. Fuentes de información

Las fuentes de información que se consultan para introducir contenidos en el portal pueden clasificarse en internas y externas:

⁵⁹ *Manual de estilo web del Programa de Guías de Práctica Clínica en el SNS* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009. Disponible en: <http://www.guiasalud.es/libro_estilo/index.html>. [Consulta: 27 de mayo de 2011].

Fuentes internas:

- No regulares
 - o Correos electrónicos de compañeros de trabajo.
 - o Correos electrónicos de las Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias

Fuentes externas:

- Regulares
 - o Búsqueda selectiva en Internet (Alertas de Google, contenidos sindicados de sitios web de interés que se reciben en Google Reader).
 - o Correos electrónicos procedentes de listas de distribución especializadas
 - o Correos electrónicos de usuarios del Portal GuíaSalud.
- No regulares:
 - o Revisión de algunos sitios web de interés.

Para más información véase el “Anexo 6. Fuentes para la actualización”.

3.1.4. Medios de transmisión de los contenidos

Los contenidos se transmiten a través de:

- Correo electrónico
- FTP / SFTP
- Portal
- Presencialmente

3.1.5. Formatos de los documentos

Los formatos de los documentos que están a disposición de los usuarios en el portal son los siguientes:

- Formato Word (.doc)
- Formato Rich Text Format (.rtf)
- Formato Excel (.xls)
- Formato Power Point (.ppt)

- Formato Portable Document Format (.pdf)
- Formato comprimido Winrar (.rar)

3.1.6. Herramientas de edición y publicación

La edición de los contenidos estáticos, del Blog GuíaSalud y de la Wiki en Práctica Basada en la evidencia, se realiza, en primer lugar, en el editor de HTML, Dreamweaver, y posteriormente, se copia en el campo de texto enriquecido de las fichas de contenido, para mostrar el contenido estático en el portal.

La edición de los contenidos dinámicos se realiza en el propio portal, rellenando las fichas de contenido que sean necesarias.

La edición del resto de herramientas de participación y comunicación del portal, es decir, encuestas y foros, se editan en el propio portal. La edición y publicación de contenidos en Delicious, Twitter, Youtube y Slideshare se realiza en los diferentes perfiles que GuíaSalud tiene en sus respectivos sitios web⁶⁰.

La edición y publicación de contenidos en las Áreas de Trabajo Compartido se realiza tanto en Dreamweaver, ya que incluye también contenidos estáticos, como en el propio portal, a través de las fichas de contenido.

La edición de los documentos se realiza con el procesador de textos Microsoft Word y/o Adobe Acrobat, al igual que las presentaciones que se realizan en Microsoft Power Point, pero también se publican en formato PDF con Adobe Acrobat.

3.1.7. Entorno tecnológico

Los ordenadores con los que trabaja el personal de GuíaSalud son ordenadores de sobremesa con ofimática Windows 2003, navegadores Internet Explorer y Mozilla Firefox, y cliente de correo Mozilla Thunderbird. Además, estos ordenadores se hallan conectados a la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (RACI).

La RACI es el eje central de la comunicación institucional en Aragón, tanto en voz como en datos. Está basada en fibra óptica y proporciona servicios de comunicación a los usuarios institucionales de Aragón con independencia de su ubicación física. Dispone de centros en Walqa (Huesca), Zaragoza y Teruel (Centro de respaldo) que dan servicio a la infraestructura informática del Gobierno de Aragón (servidores, sistemas de

⁶⁰ Delicious: <http://delicious.com/guiasalud>. Twitter: www.twitter.com/guiasalud. Youtube: <http://www.youtube.com/guiasalud>. Slideshare: <http://www.slideshare.net/GuiaSalud>.

almacenamiento, comunicaciones y aplicaciones, etc.), que soporta tanto los servicios internos para el personal del Gobierno de Aragón, como los de uso público.

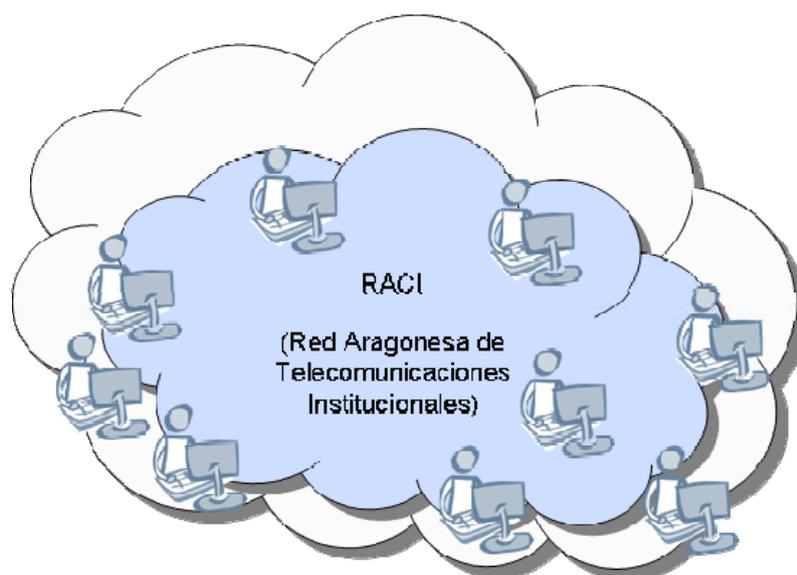


Figura 21. Red Aragonesa de Telecomunicaciones Institucionales (RACI)

La plataforma en la que se ha desarrollado el Portal de GuíaSalud es sobre una plataforma web de código abierto (open source) denominada Liferay⁶¹. Sus especificaciones técnicas de desarrollo son:

- Sistema Operativo: OpenSolaris
- Contenedores de Servlet: Tomcat
- Servidor de Aplicaciones: GlassFish
- Base de Datos: MySQL
- Tecnología utilizada: Java J2EE/JEE, JavaScript
- Gestor Documental: Alfresco

El servidor en el que está alojado el portal tiene las siguientes características:

1. Hosting Virtual: servicio 24x7 y disponibilidad del 99,9%.
 - o Características del servidor virtual:
 - RAM: 7,5 GB
 - Disco Duro: 50 GB para datos

⁶¹ Liferay. *Enterprise. Open source. For life.* [en línea]. Los Ángeles: Liferay, 2011. Disponible en: <<http://www.liferay.com/>>. [Consulta: 27 de mayo de 2011].

- Procesador: Doble core a 2 GHz
- Tráfico: 50 GB/mes
- Sistema Operativo: OpenSolaris

3.2. Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo según tipología de contenidos son los siguientes:

1. Contenidos estáticos. Generales del portal.
2. Contenidos estáticos. Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el SNS.
3. Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración: wiki, blog, foros, encuestas (I).
4. Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración (II).
5. Contenidos dinámicos.

3.2.1. Contenidos estáticos

a) Generales del portal

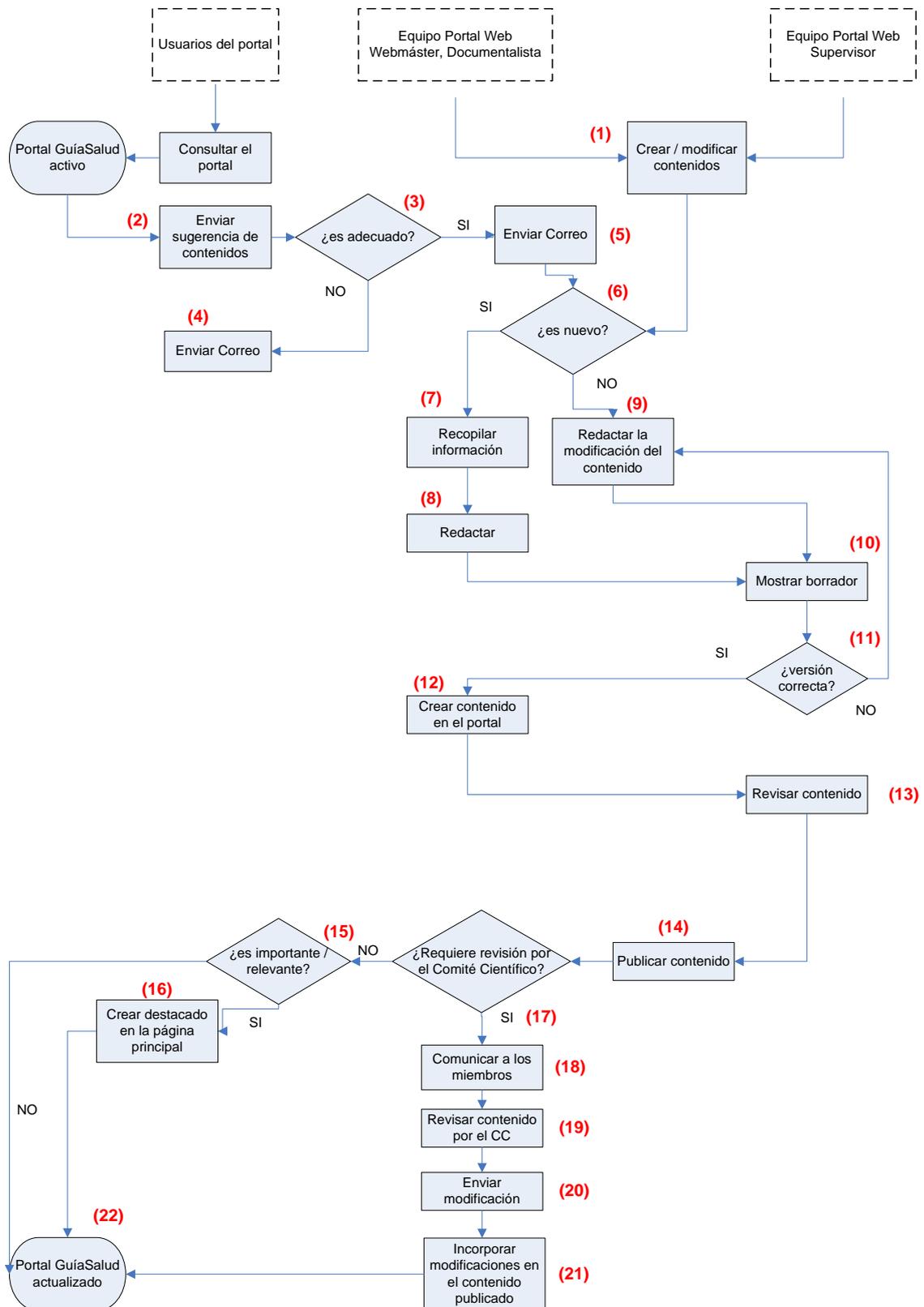


Figura 22. Diagrama de flujo. Actualización del Portal. Contenidos estáticos. Generales del portal

b) Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el SNS

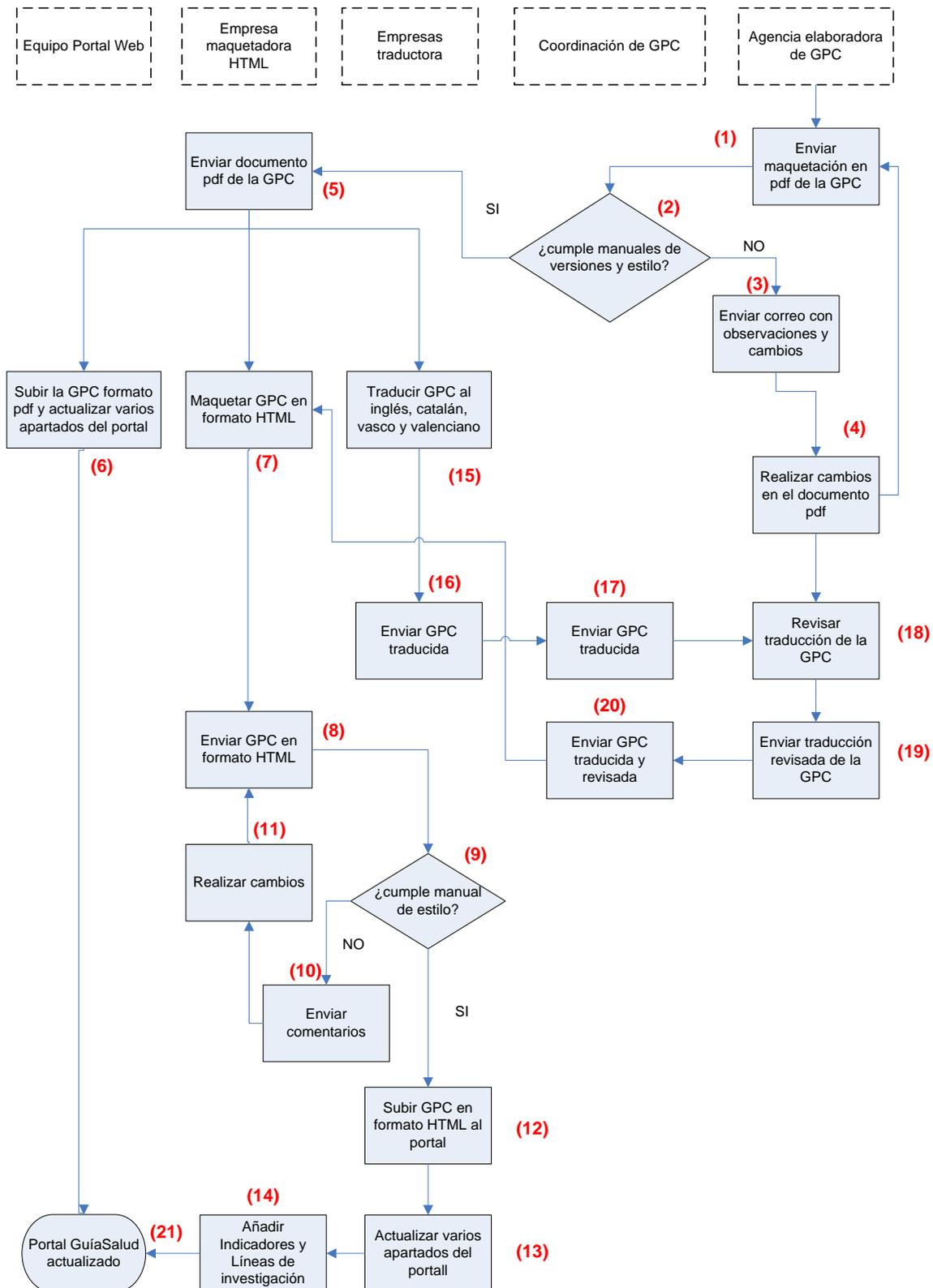


Figura 23. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el SNS

c1) Herramientas de participación y colaboración: wiki, blog, foros, encuestas (I)

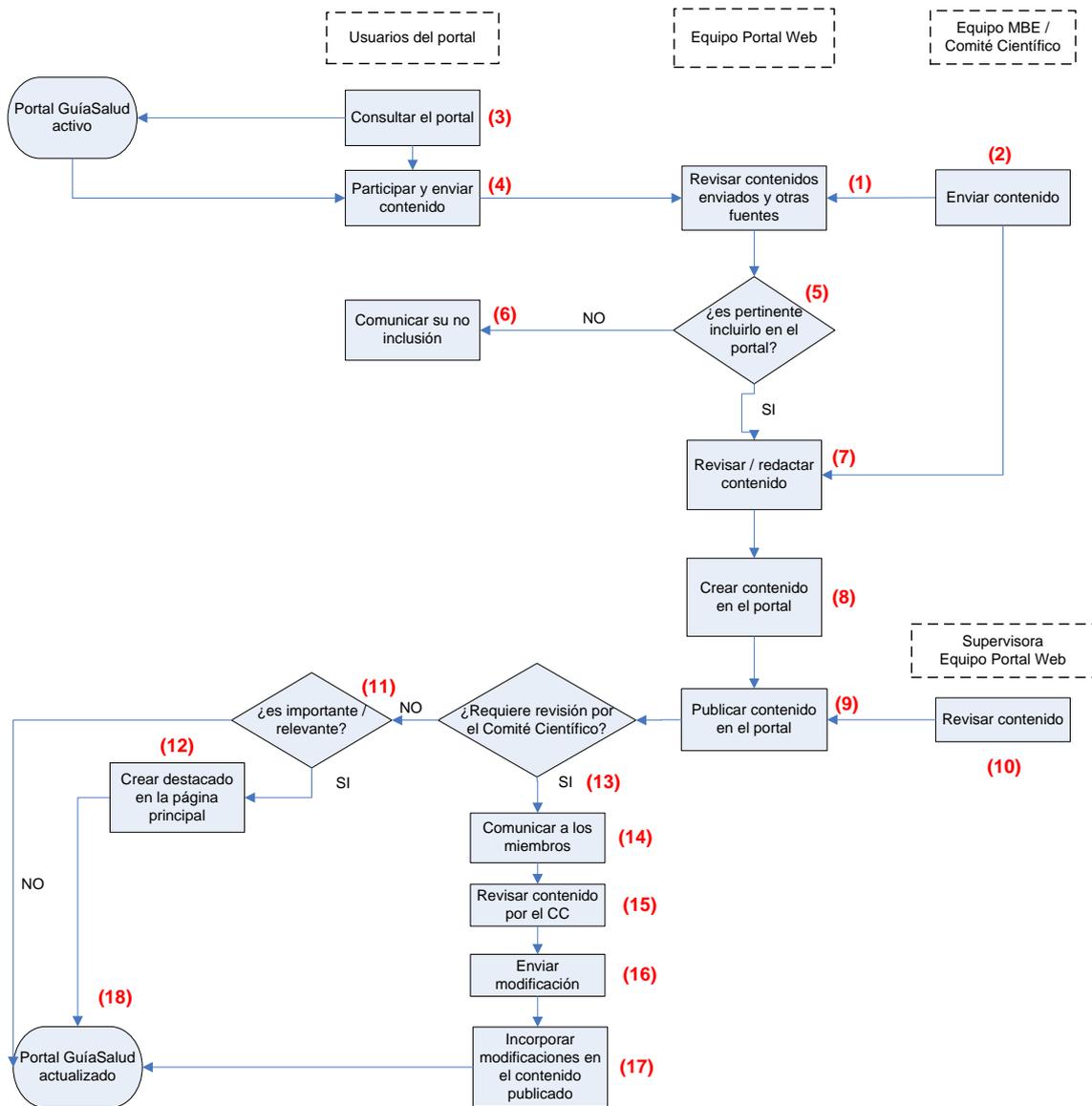


Figura 24. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración (I)

c2) Herramientas de participación y colaboración (II)

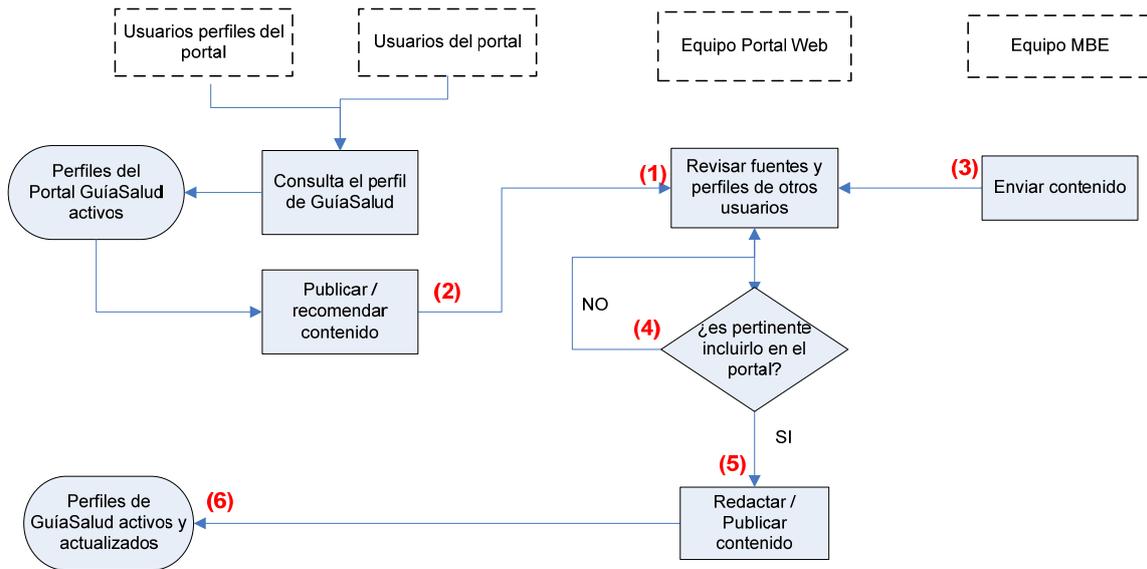


Figura 25. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud.

Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración (II)

3.2.2. Contenidos dinámicos

d) Contenidos estáticos

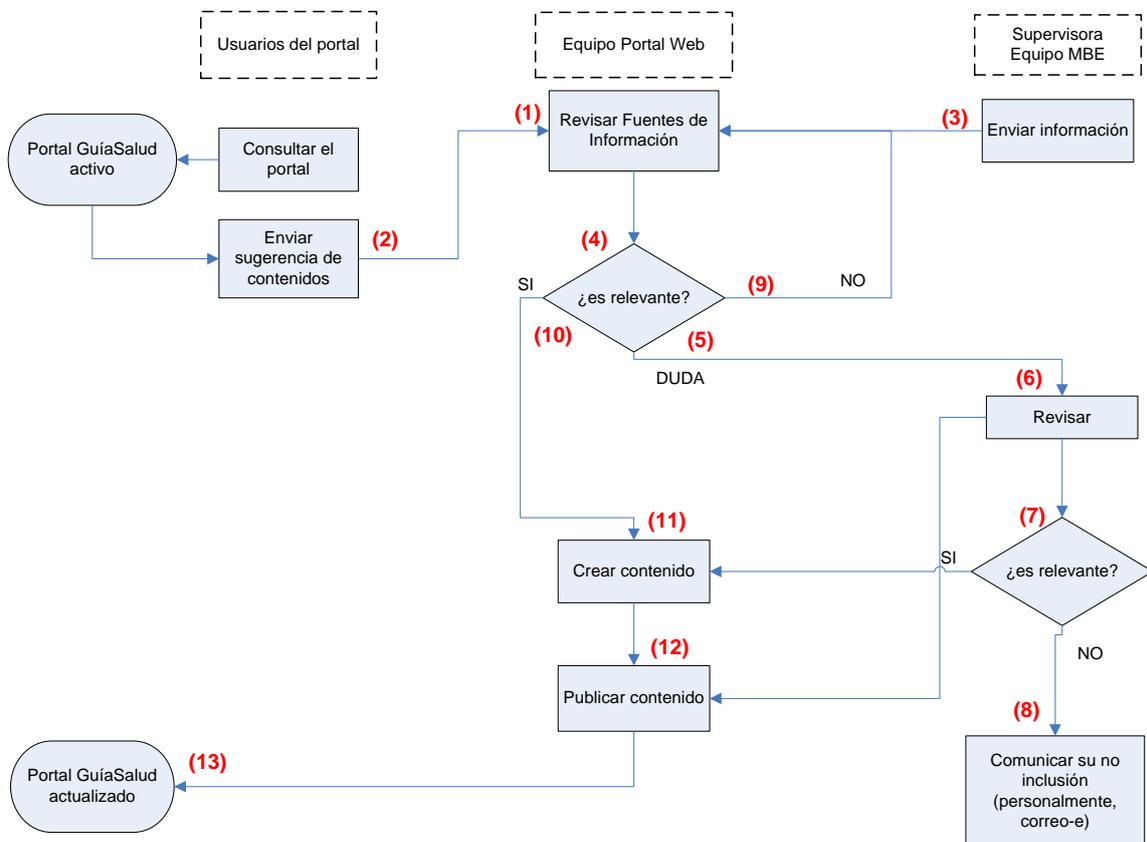


Figura 26. Diagrama de flujo. Contenidos dinámicos

3.3. Descripción del procedimiento

3.3.1. Contenidos estáticos

Las características de actualización de los contenidos estáticos son las siguientes:

- No será obligatoria su actualización. Por la naturaleza de los contenidos estáticos, éstos pueden ser igualmente válidos aún habiendo pasado varios meses.
- No tienen fecha de caducidad determinada. Un contenido se desactivará cuando sea incorrecto debido a que esté mostrando una información que no corresponda con la información tal y como aparecen en la fuente original o no sea lo que se pretende comunicar al usuario. De todos modos, de algunas secciones o apartados se recomienda la actualización que aparece en el Anexo 3. Normas de actualización de contenidos estáticos.
- La no obligatoriedad de actualización y la fecha de caducidad tienen como excepciones los contenidos estáticos que así se especifican en el “Anexo 3. Normas de actualización de contenidos estáticos” y las GPC del Programa, ya que como se especifica en el “Apartado 4.3.2. Contenidos dinámicos”, las GPC tienen fecha de caducidad, y por tanto su contenido deja de estar vigente, cuando pasan los 5 años tras su publicación.

a) Procedimiento de actualización de los contenidos estáticos generales del portal

El Portal GuíaSalud se encuentra disponible para todos sus usuarios en la dirección <http://www.guiasalud.es>, pero el equipo del Portal puede observar que hay *contenidos que no existen*, por lo que habrá que crear nuevos contenidos y estructuras para mostrar la información surgida de las nuevas necesidades de la organización GuíaSalud – Biblioteca-; que *los contenidos que se muestran son insuficientes*, por lo que habrá que añadir más contenidos; que son *contenidos mejorables, aunque correctos*, este puede ser el caso de contenidos cuya organización o estructura es mejorable en su usabilidad y/o accesibilidad, así como en su apariencia estética; o son *contenidos incorrectos*, por lo que habrá que modificar los contenidos ya creados **(1)**.

Además de surgir la necesidad por parte de la organización GuíaSalud, también puede llegar una sugerencia, por parte de un usuario, a través de teléfono, correo electrónico o formulario web, para crear un nuevo apartado o sección **(2)**. La sugerencia entonces será valorada por el Equipo del Portal web **(3)**, y si fuera valorada positivamente, daría el

siguiente paso del procedimiento de actualización (6). En ambos casos, se le enviaría un correo al usuario notificándole la decisión adoptada (4, 5).

En el caso de que el contenido a incluir sea un *contenido nuevo*, habrá que recopilar información (7) y redactar el contenido (8), y una vez redactado, mostrarlo al supervisor de contenidos (10). Si considerara que es definitivo (11), se crearía el contenido en el portal (12); en caso contrario (9), habría que realizar las modificaciones que el supervisor estime oportunas, y posteriormente volverle a enseñar el contenido, hasta que finalmente sea apto para ser incluido.

En el caso de que el contenido no sea nuevo, y la actualización consista en la *modificación de un contenido existente*, habrá que redactar de nuevo el contenido con esa modificación (9), o si no fuera necesario, directamente, buscar el contenido en el portal, editarlo y realizar la modificación.

Para crear el contenido habrá que acceder al portal con un usuario con roles de editor, publicador o administrador, y rellenar los campos obligatorios, como mínimo, de la ficha de contenido “Contenidos estáticos”. Una vez creado y dependiendo del rol de usuario, podrá guardarlo (editor) o guardarlo y publicarlo (publicador / administrador). En el caso que sea usuario editor, el publicador tendrá que buscar los contenidos pendientes de publicar, y publicar los que considere oportunos. Si no los considerara oportunos tendrá la opción de guardarlos en modo borrador (en elaboración) o eliminarlos (12). Además de esta revisión del publicador / administrador, antes de la publicación, podrá también revisarlo el supervisor del portal (13).

El equipo del portal, una vez que el contenido se ha publicado (14) deberá valorar el grado de importancia del mismo (15), ya que dependiendo de su relevancia, se deberá incluir una breve reseña en la página principal del portal en forma de destacado (16).

Habrà ocasiones, en que algunos contenidos, una vez publicados, requieran revisión de los miembros del Comité Científico, bien porque así lo han solicitado ellos mismos, o bien porque lo ha solicitado la Secretaría de GuíaSalud al Comité (17). En este último caso, se les comunicará que deben realizar esta tarea, a través de correo electrónico o por orden del día en alguna de las dos reuniones anuales del Comité (18). Tanto por un medio como por otro, se les indicará el tiempo en el que realizar esa revisión. Una vez realizada la revisión (19), nos enviarán posibles cambios o modificaciones (20), y éstas se incorporarán en el portal (21), quedando el portal actualizado disponible para todos

sus usuarios (22). La fecha de la última actualización de los contenidos estáticos aparecerá siempre al final del mismo.

b) Procedimiento de actualización de contenidos estáticos de las Guías de Práctica Clínica (GPC) del Programa de guías en el Sistema Nacional de Salud (SNS)

El trabajo de la Secretaría de GuíaSalud como Coordinadora del Programa de GPC en el SNS, para incorporar una guía en el portal comprende diversos procedimientos de coordinación, seguimiento y edición de las guías. En este caso, sólo se va a hacer referencia al proceso de edición y actualización de las GPC en los momentos previos a la incorporación de las guías al portal.

La Unidad o Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (AUnETS) son las agencias que elaboran las guías. Una vez que han terminado de elaborarla, envían la primera maquetación del documento PDF de la GPC, a la Unidad de Coordinación de guías del Programa de GPC en el SNS para que sea revisada (1). En esta revisión la Coordinación revisa para ver si cumple lo especificado en los manuales de versiones y de estilo (2). En el caso que exista alguna observación, se les remite a las Agencias un correo electrónico con tales observaciones (3).

Las Agencias revisan y modifican el documento PDF si es oportuno (4), y finalmente, vuelven a remitir el documento PDF para la revisión final (1). Cuando el documento cumple con lo recogido en los manuales de versiones y de estilo, se distribuye en formato PDF a los siguientes implicados (5): al equipo del portal web para que suba esta GPC al portal (6), quedando el Portal GuíaSalud actualizado, y a la empresa maquetadora de las guías en formato HTML mediante Secure File Transfer Program (SFTP).

En el caso de formatear la GPC en HTML (7), y una vez que están elaborados todos los capítulos, la empresa remite, al portal, el material a través de SFTP (8), y de nuevo se entra en un periodo de revisión de la GPC (9-11), hasta que se comprueba que cumple con el libro de estilo web. Una vez que lo cumple la GPC (12) se incorpora al Portal en la Sección de GPC en el SNS, se creará una noticia y/o un destacado en la página de inicio del portal avisando que está publicada la GPC en el formato HTML (13), y finalmente se volcará el contenido de los apartados de implementación y de líneas de investigación futura, a las fichas de contenido, banco de indicadores y líneas de investigación futura (14), respectivamente, quedando el portal GuíaSalud actualizado de nuevo.

A la vez que se ha enviado la GPC en formato PDF al equipo del portal web y a la empresa maquetadora de HTML, también se envía a las empresas traductoras a través de correo electrónico (15). Una vez que han terminado la traducción, remiten el material a la Coordinación de GPC (16), y ésta se lo remite a las Agencias elaboradoras de la GPC (17). Cuando éstas han validado la traducción (18), nos remiten el material de nuevo por correo electrónico (19). El documento traducido, revisado y en formato Word o PDF, será enviado de nuevo a la empresa maquetadora de HTML (20), momento en el que se vuelve a reproducir el proceso comentado en el párrafo anterior para formatear la GPC traducida a HTML (7-13). Al finalizar el proceso, y por última vez, quedará el Portal GuíaSalud actualizado (21).

c) Procedimiento de actualización de contenidos estáticos de herramientas de participación y colaboración

Las características de actualización de las herramientas de participación y colaboración son las siguientes:

- Será obligatoria su actualización, con excepciones. Estas excepciones hacen referencia a herramientas cuya actualización no depende del portal, sino de la participación del usuario (ejemplo: Foro). Véase “Anexo 4. Normas de actualización de contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración” y “Anexo 7. GuíaSalud en las redes sociales. Guía de usos y estilo”⁶².
- No tienen fecha de caducidad. Toda la información generada en estas herramientas se irá almacenando, estando disponible para la consulta de los usuarios o personal del portal, en cualquier momento.

c1) Procedimiento de actualización de las herramientas de participación y colaboración (I): Wiki, Blog, Foros y Encuestas

Para actualizar la Wiki “Práctica Basada en la Evidencia”, el “Blog GuíaSalud”, los Foros y las encuestas, el equipo del Portal tras revisar las diversas fuentes (1), decidirán si es oportuno elaborar un artículo para la wiki, una entrada para el blog, abrir un hilo de discusión o contestar, o crear una nueva encuesta. Además, el resto de componentes del Área de MBE o miembros del Comité Científico, podrán enviar sugerencias de

⁶² La decisión de incluir esta “Guía de usos y estilo de GuíaSalud en las redes sociales” como anexo, y no así otros manuales de estilo, es porque su contenido está especialmente relacionado con el Procedimiento de Actualización del portal, ya que sirve para normalizar la actividad del equipo del portal web a la hora de incorporar contenidos en las diversas herramientas colaborativas y participativas de GuíaSalud.

contenido para estas mismas herramientas o participar, elaborando contenido en ellas (2), al igual que los usuarios del portal, que mientras consultan el portal (3), podrán considerar participar creando un artículo para la wiki, un entrada para el blog, un hilo de discusión y/o contestar a un mensaje, o responder a las encuestas propuestas (4).

El equipo web revisará frecuentemente los contenidos recibidos de los usuarios o miembros del área de MBE, así como del resto de fuentes (1), y valorará si finalmente incluyen o no los contenidos (5). Si no son incluidos, se enviará al usuario un correo explicando las razones por las que no se ha considerado de interés su contenido (6); y si finalmente, sí se incluye, se revisará o redactará el contenido (7).

Posteriormente, se creará el contenido en el portal (8) y se publicará (9). Ocasionalmente podrá haber una revisión previa a la publicación del contenido en el portal, por la supervisora del equipo web, dependiendo de su complejidad y/o importancia (10).

El equipo del portal deberá valorar el grado de importancia del mismo (11), ya que en dependiendo de su relevancia, se deberá incluir una breve reseña en la página principal del portal en forma de destacado (12).

Habrán ocasiones, en que algunos contenidos, una vez publicados, requieran revisión de los miembros del Comité Científico, bien porque así lo han solicitado ellos mismos, o bien porque lo ha solicitado la Secretaría de GuíaSalud al Comité (13). En este último caso, se les comunicará que deben realizar esta tarea, a través de correo electrónico o por orden del día en alguna de las dos reuniones anuales del Comité (14). Tanto por un medio como por otro, se les indicará el tiempo en el que realizar esa revisión. Una vez realizada la revisión (15), nos enviarán posibles cambios o modificaciones (16) y éstas se incorporarán en el portal (17), quedando el portal actualizado y disponible para todos sus usuarios (18).

c2) Procedimiento de actualización de las herramientas de participación y colaboración (II): Twitter, Slideshare, Youtube, Delicious

Para actualizar los perfiles que GuíaSalud tiene activos en Twitter (<http://www.twitter.com/guiasalud>), Slideshare (<http://www.slideshare.net/GuiaSalud>), Youtube (<http://www.youtube.com/guiasalud>) y Delicious (<http://delicious.com/guiasalud>), el equipo del portal web deberá revisar las fuentes de información (Véase “Anexo 6. Fuentes para la actualización”), así como las propias herramientas web 2.0 donde GuíaSalud tiene su perfil, ya que sirven de fuente de

información de la que se podrá extraer datos, materiales, noticias de interés (Twitter), presentaciones y documentos (Slideshare), vídeos (Youtube), enlaces de interés (Delicious), para destacar en los respectivos perfiles de GuíaSalud (1). Finalmente, los usuarios del portal o del perfil de GuíaSalud (2) así como el resto de miembros del Área de MBE (3), podrán remitir información para incorporar en estos perfiles.

Los miembros del equipo del portal web en base a su criterio y a la Guía de usos y estilo de GuíaSalud en las redes sociales (Véase Anexo 7), valorarán si finalmente se incluye y se difunde la información. Si no es así, seguirán revisando las fuentes en espera de encontrar información más oportuna (4). Si finalmente fuera interesante difundirla, se redactará y publicará esa información (5), actualizándose los perfiles (6), con el objeto de mostrar unos perfiles activos y dinámicos.

3.3.2. Contenidos dinámicos

Las características de actualización de los contenidos dinámicos son las siguientes:

- Será obligatoria su actualización. Por la naturaleza de los contenidos dinámicos, ya que continuamente van apareciendo nuevos, si el portal quiere ofrecer información de calidad y actual, estos deberán ir aumentando o siendo actualizados con bastante frecuencia. Véase “Anexo 5. Normas de actualización de contenidos dinámicos”.
- Muchos de ellos tienen una fecha de caducidad determinada. A continuación se relacionan los contenidos dinámicos, si éstos tienen fecha de caducidad y cuál es su periodo de vigencia:

Tabla 1. Tabla de caducidad de los contenidos

Tipo de contenido dinámico	Fecha de caducidad	Periodo de vigencia
Banco de Indicadores	Si la GPC de la que proceden caduca, éstos también caducarán	Máximo 5 años después de su publicación
Boletines GuíaSalud	No tiene fecha de caducidad	-

Convocatorias	Cada convocatoria tendrá una fecha de caducidad propia ⁶³	Dependerá de la convocatoria
Documentos y Bibliografía	No tiene fecha de caducidad	-
Entidades	No tiene fecha de caducidad	-
Eventos	Cada evento tendrá una fecha de caducidad propia ⁶⁴	Dependerá del evento
Fuentes de información	No tiene fecha de caducidad	-
Guías de Práctica Clínica	5 años después de haber sido publicada	Máximo 5 años después de su publicación
Herramientas	No tiene fecha de caducidad	-
Líneas de investigación futura	Cuando líneas de investigación futura se hagan realidad y se ejecuten	Dependerá de que esa línea de investigación se haga efectiva y se desarrolle
Material formativo	1 año tras haber sido elaborado	1 año
Noticias	No tiene fecha de caducidad	-
Preguntas Frecuentes	No tiene fecha de caducidad	-

Los contenidos dinámicos que caducan, como puede verse de la tabla anterior, son aquellos que, o bien proceden de productos basados en la evidencia (GPC, banco de

⁶³ Esto implica que en la definición del tipo de contenido no se puede poner una caducidad ya que esto afectaría a todos los contenidos, sino que hay que crear un campo específico denominado “Fecha de caducidad” para que individualmente, en el momento de la introducción de las convocatorias, en este caso, se ponga la fecha de caducidad propia.

⁶⁴ Ocurre lo mismo que con el tipo de contenido Convocatorias. Véase nota anterior.

indicadores, líneas de investigación futura), y por tanto, para que sigan siendo productos basados en la evidencia, tienen que estar actualizados, por eso tienen una fecha de caducidad, tras la cual deben ser revisados y puestos al día, para que sean otra vez vigentes; o bien, son contenidos que tienen una fecha de inicio y fin, como los eventos y las convocatorias, y por tanto, también caducan.

Ya que conviene que quede un archivo de todos los eventos ocurridos y caducados, estos eventos y convocatorias caducados, estarán disponibles junto a los vigentes. Tendrá que ser el usuario el que decida si quiere ver en sus resultados de búsqueda estos eventos caducados o no.

d) Procedimiento de actualización de los contenidos dinámicos

Con el objeto de actualizar los contenidos dinámicos que se ofrecen en el portal, el equipo del portal web deberá revisar las fuentes de información (“Anexo 6. Fuentes para la actualización”) (1). Del mismo modo, los usuarios del portal, mientras consultan el portal (2), así como el resto de miembros del Área de MBE (3), podrán remitir información al equipo web, para ser incluida en el portal.

El equipo del portal web evaluará la información encontrada en base a la misión y objetivos establecidos para el portal (4). Habrá ocasiones en las que al equipo web les surja alguna duda sobre la idoneidad o no de incluir esa información (5), por lo que podrá recurrir a el resto de miembros del Área de MBE para solventar sus dudas (6). En este caso, será el equipo MBE el que valorará si es relevante o no incluir esa información (7). Si finalmente no se incluye, tanto si es al equipo web (vía correo electrónico o personalmente) como a un usuario del portal (vía correo electrónico) deberán comunicar las razones de su no inclusión (8).

En el caso de que no haya ninguna duda por parte del equipo del Portal, y finalmente se decida no incluir tales informaciones (9), el equipo seguirá revisando las fuentes en espera de encontrar información más oportuna (1); si por el contrario, deciden que sí es interesante incluir esa información (10), crearán (11) y publicarán el / los contenidos pertinentes (12).

En este último caso, la supervisora o miembros del equipo MBE, en la realización de su trabajo diario y consulta del portal, podrán revisar los contenidos publicados (6).

Finalmente, el portal se mantendrá con información actualizada (13).

IV. Responsabilidades

Los perfiles del equipo que trabajan en el portal GuíaSalud son:

- Técnico/a en MBE y Responsable principal
- Técnico/a de Área de Informática
- Técnico/a en MBE
- Webmaster – documentalista
- Documentalista
- Auxiliar Administrativo/a

Los perfiles de los trabajadores de la empresa informática desarrolladora del portal GuíaSalud en la Plataforma Liferay son:

- Responsable de Proyecto
- Técnico/a de Proyecto
- Informático/a desarrollador/a o programador/a

Los perfiles de los trabajadores de la empresa que mantiene el servidor son:

- Ingenieros de Sistemas

Los perfiles de los trabajadores de la empresa que nos da soporte con el software WebTrends son:

- Jefe de proyecto
- Consultor
- Arquitecto de Sistemas

Los perfiles de los trabajadores de la empresa que nos desarrolla los HTML de las Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el SNS son:

- Director/a y jefe/a de proyecto
- Desarrollador/a

V. Referencias

- “Manual de versiones”.

- “Manual de estilo para la publicación de las Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Versión Completa”.
- “Manual de estilo para la publicación de las Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Versión Resumida”.
- *Manual de estilo web del Programa de Guías de Práctica Clínica en el SNS* [en línea]. Disponible en: <http://www.guiasalud.es/libro_estilo/index.html>. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social, 2009. [Consulta: 27 de mayo de 2011].
- “GuíaSalud en las redes sociales. Guía de usos y estilo” (Véase Anexo 7).

VI. Registros

6.1. Contenidos estáticos

Los *contenidos estáticos generales del portal* tendrán versiones, que serán las que irán pasando a tener el estado de “Desactivado”. En el momento que una versión de un contenido estático quede desactivada, no podrá ser visible por el usuario, y otra versión, la más actual, pasará a ser la vigente y visible en su lugar.

Con el objeto de conocer los contenidos actualizados y modificados en un periodo determinado, existe un buscador en el que se puede seleccionar el tipo de contenidos a recuperar (todos, estáticos, dinámicos –noticias, gpc, etc.-), poner un periodo determinado (fecha de creación, publicación o actualización) y el estado de los contenidos (todos, en elaboración, pendientes de publicar, publicados, caducado -sólo para contenidos dinámicos- y desactivados -archivo histórico-).

Por ejemplo, si la fecha en la que nos encontráramos fuera 1 de marzo de 2011 y queremos conocer los contenidos estáticos creados y/o modificados en los meses de enero y febrero, en el buscador básico deberíamos seleccionar “contenidos estáticos” y en el buscador avanzado de contenidos, seleccionar el estado “publicado”, así como el campo “todas las versiones”; finalmente, en la fecha de publicación, se pondría “desde 01/01/2011 hasta 28/02/2011”, como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 27. Portal GuíaSalud. Buscador simple de contenidos dinámicos (I)

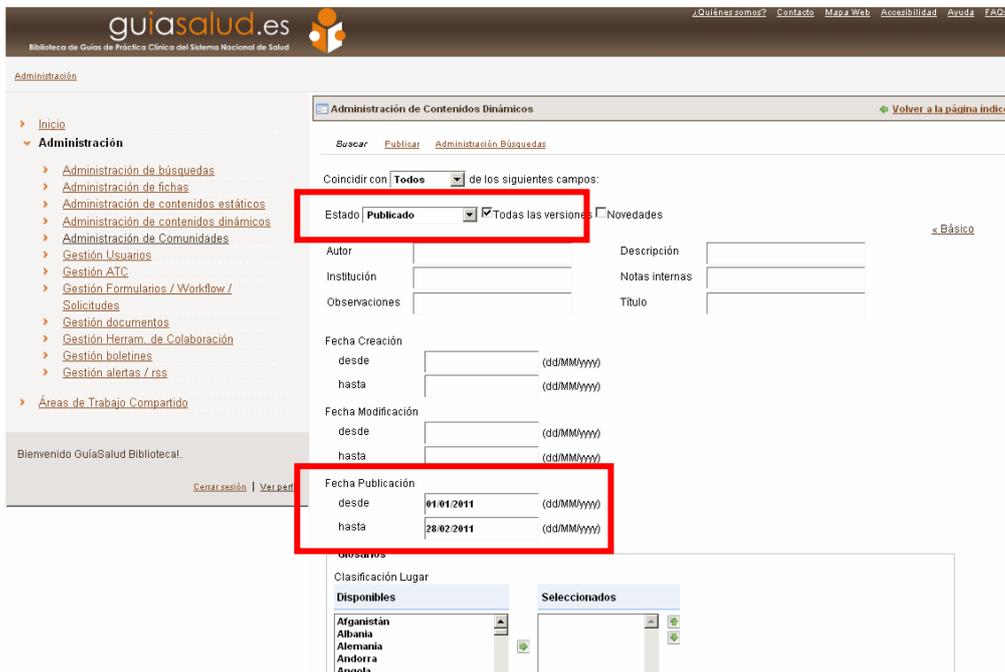


Figura 28. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos (I)

Tras esta búsqueda el sistema nos muestra un total de 13 resultados como se muestra en la siguiente imagen:



Figura 29. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos. Listado de resultados (I)

Cada vez que haya una modificación de un contenido publicado se creará una versión, por lo que el contenido original y sus sucesivas versiones, siempre estarán disponibles y recogidas en el sistema para documentar el proceso, como se ha demostrado en el ejemplo anterior.

Los contenidos estáticos de las Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el Sistema Nacional de Salud (SNS), cada vez que se realice una modificación, se guardarán los contenidos actualizados en una carpeta de archivo definitivo disponible en la unidad compartida del I+CS; además aparecerá la fecha de actualización de los mismos al final de cada HTML de la guía.

Herramientas de participación y colaboración

Cada aportación que se realice en estas herramientas lleva asociada el nombre del usuario y la fecha en la que la realizó, con lo que la trazabilidad es posible en todo momento.

Con el objeto de conocer los contenidos actualizados y modificados en un periodo determinado, cada herramienta tendrá un sistema para almacenar y recuperar los contenidos recogidos en ellas, para así comprobar que la actualización se ha realizado en las fechas determinadas que se establecen en el “Anexo 4. Normas de actualización de contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración”.

6.2. Contenidos dinámicos

Los contenidos dinámicos tendrán versiones, que serán las que irán pasando a tener el estado de “desactivado”. En el momento que una versión de un contenido dinámico quede desactivada, no podrá ser visible por el usuario, y otra versión, la más actual, pasará a ser la vigente y visible en su lugar.

Con el objeto de conocer los contenidos actualizados y modificados en un periodo determinado, existe un buscador en el que se puede seleccionar el tipo de contenidos a recuperar (todos, estáticos, dinámicos –noticias, gpc, etc.-), poner un periodo determinado (fecha de creación, publicación o actualización) y el estado de los contenidos (todos, en elaboración, pendientes de publicar, publicados, caducado -sólo para contenidos dinámicos- y desactivados -archivo histórico-) y así comprobar que la actualización se ha realizado en las fechas determinadas que se establecen en las Normas de actualización de contenidos dinámicos del Anexo 5.

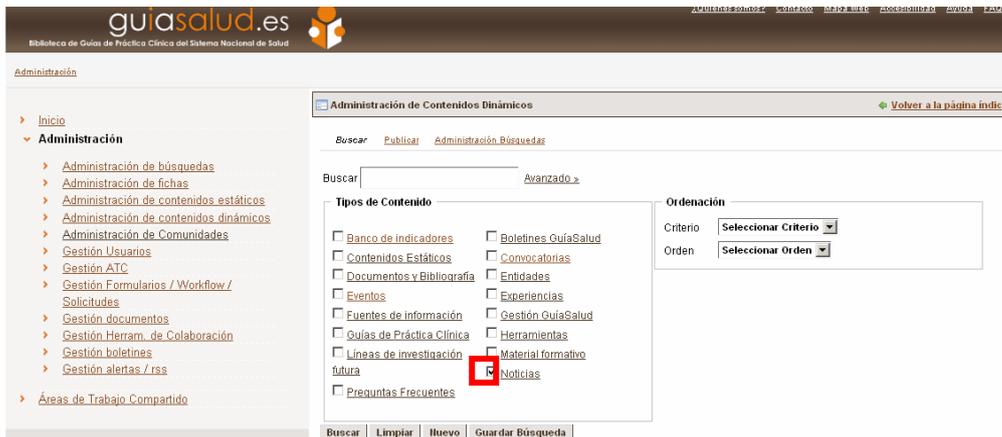


Figura 30. Diagrama de flujo. Contenidos dinámicos (II)

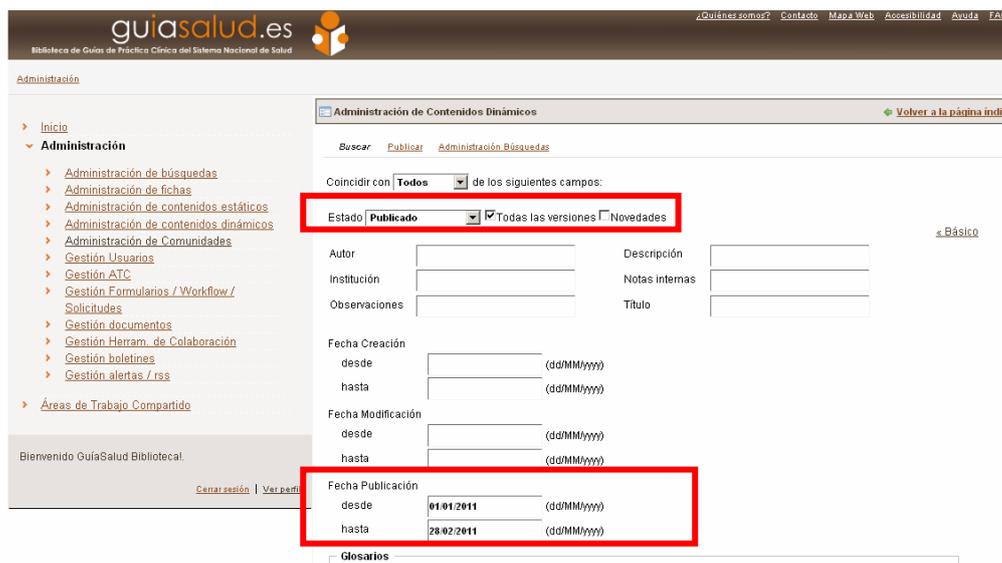


Figura 31. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos (II)

En este caso el sistema nos muestra que en los meses de enero y febrero se han publicado 8 noticias nuevas en el portal.



Figura 32. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos. Listado de resultados (II)

VII. Control de cambios

Fecha del cambio	Descripción del cambio	Persona que realiza el cambio

VIII. Anexos

Relación de anexos de este procedimiento:

- Anexo 1. Mapa web (contenidos estáticos).
- Anexo 2. Documentos de soporte
- Anexo 3. Normas de actualización de contenidos estáticos
- Anexo 4. Normas de actualización de contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración
- Anexo 5. Normas de actualización de contenidos dinámicos
- Anexo 6. Fuentes para la actualización
- Anexo 7. GuíaSalud en las redes sociales. Guía de usos y estilo

Anexo 1. Mapa web (contenidos estáticos)

HOME

o Catálogo de GPC

- + Catálogo
- + Listado GPC
- + Criterios de inclusión
- + Actualización
- + GPC Caducadas
- + Estadísticas

o Guías de Práctica Clínica

- + GPC en el SNS
 - # GPC y sus traduc.
 - # GPC en elaboración
 - # Objetivos
 - # Estructura
 - # Proceso
 - # Manual estilo web
- + Metodología
 - # M. elaboración
 - # M. actualización
 - # M. implementación
- + Elaboración
 - # Herramienta
- + Actualización
- + Implementación
 - # Indicadores
 - * Buscador
 - # Experiencias
 - * Buscador
- + Evaluación
- + Investigación
 - # Buscador

o Otros Prods. Basados Evid.

- + Definiciones
- + Metodología
- + Tipología
- + Elaboración
- + Implementación
 - # Buscador
- + Búsquedas
 - # Preguntas (sp)
 - # Preguntas (en)

o Herramientas y Recursos

- + Herramientas
 - # GPC
 - # OPBE
 - # PBE
 - # Buscador
- + Recursos
 - # Fuentes de inf.

- * Buscador
- * ¿Dónde buscar
- GPC?
 - # Documentos y Bib.
 - * Buscador
 - * Bibliogr. GPC
 - * Docs GuíaSalud
 - # Recursos especializ.

o Formación / Capacitación

- + Cursos
 - # Buscador
- + Materiales formativos
 - # Buscador
- + Itinerarios y módulos
- + Perfiles de formación

o Comunicación y Participac.

- + Wiki PBE
- + Blog GuíaSalud
 - # Políticas de uso
- + Foros
 - # Políticas de uso
- + Deja tu opinión
 - # Resumen
- + GuíaSalud 2.0
 - # Web 2.0
 - # RSS
 - # Blogs
 - # Microblogging
 - # Marcadores sociales
 - # Wikis
 - # Redes sociales
 - # Objetos digitales
- + Formularios
 - # Contacto
 - # Sugerencias
 - # Inclusión GPC
 - # Grupo elabor. GPC
 - # Experiencias

o Actualidad

- + Agenda
 - # Buscadores
- + Agenda GuíaSalud
 - # Jornadas Científicas
- + Noticias
 - # Buscador
- + Noticias GuíaSalud
- + Boletín GuíaSalud
- + Novedades

- # Novedades por tipo de cont.

- + Alertas
- + RSS

o Entidades

- + Buscador
- + Entidades elab. GPC
- + Entidades AUnETS

o Información para Pacientes

- + Inf. para Pacientes GPC
 - # Manuales y docs
 - # Bibliografía
- + Recursos
 - # Calidad inf. salud
 - * Eval. sitios web
 - * Bibliografía
 - # Actualidad
 - # Herramientas
 - # Entidades / Asociac.
 - # Enlaces de interés

o Búsquedas

o General

- + Acerca de
- + Quiénes somos
 - # Comunidades Autónomas
 - # Historia
 - # Misión
 - # Objetivos
 - # Estructura orgánica
 - * C. Científico
 - * C. Consultivo
 - * C. Ejecutivo
 - * Red de Colab.
 - * Secretaría
 - # Servs. y Productos
 - * Lín act GPC
 - * Lín act OPBE
 - * Lín act. Asesoría
 - * Lín. Impl. GPC
 - * Lín. Cap. / Dif.
 - * Lín. Portal
- # Cómo colaborar
- # Contacto
- # Mapa web
- # Accesibilidad
- # Ayuda
 - * Uso gral portal
 - * Visualización
 - * Registro

- * ATCs
- * Navegación
- * Búsqueda
- * Comunicación
- * Actualidad
- # FAQs
- # Aviso legal
- # Logotipos
- # Nueva web
 - * Usua. ant. portal
 - * Nuevo usuario
- # Qué es la MBE

Anexo 2. Documentos de soporte

- Orden del día
- Actas
- Normas de actualización de contenidos estáticos
- Normas de actualización de contenidos dinámicos
- Normas de actualización de herramientas de participación y colaboración
- Registro de contenidos estáticos
- Registro de contenidos dinámicos
- Registro de contenidos de herramientas de participación y colaboración

Anexo 3. Normas de actualización de contenidos estáticos

Las siguientes secciones y apartados se actualizarán cuando así lo consideren necesarios los responsables del Portal GuíaSalud, salvo los apartados en los que expresamente se marca que su actualización es mensual, semestral o anual:

o Catálogo de GPC

- + Catálogo
- + Listado GPC
- + Criterios de inclusión
- + Actualización
- + GPC Caducadas
- + Estadísticas (1)

o Guías de Práctica Clínica

- + GPC en el SNS (2)
 - # GPC y sus traduc. (2)
 - # GPC en elaboración (3)
 - # Objetivos
 - # Estructura
 - # Proceso
 - # Manual estilo web
- + Metodología
 - # M. elaboración
 - # M. actualización
 - # M. implementación
- + Elaboración
 - # Herramienta
- + Actualización
- + Implementación
 - # Indicadores
 - * Buscador
 - # Experiencias
 - * Buscador
- + Evaluación
- + Investigación

Buscador

o Otros Prods. Basados Evid.

- + Definiciones
- + Metodología
- + Tipología
- + Elaboración
- + Implementación

Buscador

+ Búsquedas

Preguntas (sp)

Preguntas (en)

o Herramientas y Recursos

+ Herramientas (4)

GPC

OPBE

PBE

Buscador

+ Recursos

Fuentes de inf.

* Buscador

* ¿Dónde buscar GPC? (4)

Documentos y Bib.

* Buscador

* Bibliogr. GPC

* Docs GuíaSalud

Recursos especializ. (4)

o Formación / Capacitación

+ Cursos

Buscador

+ Materiales formativos

Buscador

+ Itinerarios y módulos

+ Perfiles de formación

o Comunicación y Participac.

+ Wiki PBE

+ Blog GuíaSalud

Políticas de uso

+ Foros

Políticas de uso

+ Deja tu opinión

Resumen

+ GuíaSalud 2.0 (4)

Web 2.0

RSS

Blogs

Microblogging

Marcadores sociales

Wikis

Redes sociales

Objetos digitales

+ Formularios

Contacto

Sugerencias

Inclusión GPC

Grupo elabor. GPC

Experiencias

o Actualidad

+ Agenda

Buscadores

+ Agenda GuíaSalud

Jornadas Científicas (4)

+ Noticias

Buscador

+ Noticias GuíaSalud

+ Boletín GuíaSalud

+ Novedades

+ Alertas

+ RSS

o Entidades

+ Buscador

+ Entidades elab. GPC (4)

+ Entidades AUnETS

o Información para Pacientes

+ Inf. para Pacientes GPC

Manuales y docs

Bibliografía

+ Recursos

Calidad inf. salud (5)

* Eval. sitios web

* Bibliografía

Actualidad

Herramientas

Entidades / Asociac.

Enlaces de interés

o Búsquedas

o General

+ Acerca de

+ Quiénes somos (6)
Comunidades Autónomas
Historia
Misión
Objetivos
Estructura orgánica
* Comité Científico
* Consejo Consultivo
* Consejo Ejecutivo
* Red de Colaboradores

* Secretaría
Servicios y Productos
* Líneas de actuación GPC
* Líneas de actuación OPBE
* Líneas de actuación Asesoría
* Lín. Implementación GPC
* Lín. Capacitación / Difusión
* Lín. Portal
Cómo colaborar
Contacto

Mapa web
Accesibilidad
Ayuda
* Uso general portal
* Visualización
* Registro
* ATCs
* Navegación
* Búsqueda
* Comunicación

* Actualidad
FAQs
Aviso legal
Logotipos
Nueva web
* Usuario antiguo portal
* Nuevo usuario
Qué es la MBE

-
- (1) La actualización será semestral en marzo y noviembre. (Técnico Área en MBE.)
 - (2) Cuando lleguen nuevas Guías de Práctica Clínica del Programa, se actualizará la Sección. Su actualización no depende directamente del Portal, sino de que las Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias nos hagan llegar sus guías (Auxiliar Admtvo.).
 - (3) Cuando nos lleguen nuevas GPC ya elaboradas, se quitará de aquí la información de las GPC en elaboración o cuando nos llegue información de nuevas guías a elaborar, se actualizará incluyendo estos nuevos contenidos (Auxiliar Admtvo.).
 - (4) La actualización será anual en los meses de verano (julio / agosto). (Webmáster / Documentalista)
 - (5) La actualización será anual. (Webmáster)
 - (6) La actualización será cuando GuíaSalud cambie sus objetivos, líneas de actuación, etc. (Técnico Área en MBE – Responsable del portal / Auxiliar Administrativo / Webmáster)

Anexo 4. Normas de actualización de contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración

	Periodicidad actualización	Responsable actualización web	Control, revisión o Valoración de su inclusión	Búsqueda de información			
				Responsable	Periodicidad	Fuentes de información	Criterios de búsqueda
Wiki	Trimestral	Técnico MBE, Documentalista	Técnico MBE	Técnico MBE, Documentalista	Trimestral	Obras de referencia en MBE	
Blog	Mensual	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Mensual	Portal GuíaSalud y otras fuentes (Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización)	
Foro	Dependiendo del usuario	Usuario	Técnico MBE	Usuario	Diaria	Opiniones, dudas, experiencias de los propios usuarios	
Encuestas	Trimestral	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Trimestral	Necesidad de conocimiento de la opinión del usuario	
Delicious	Mensual	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	
Twitter	Semanal	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	

SlideShare	Anual	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Mensual	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	
Youtube	Anual	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Técnico web, Documentalista	Mensual	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	

Anexo 5. Normas de actualización de contenidos dinámicos

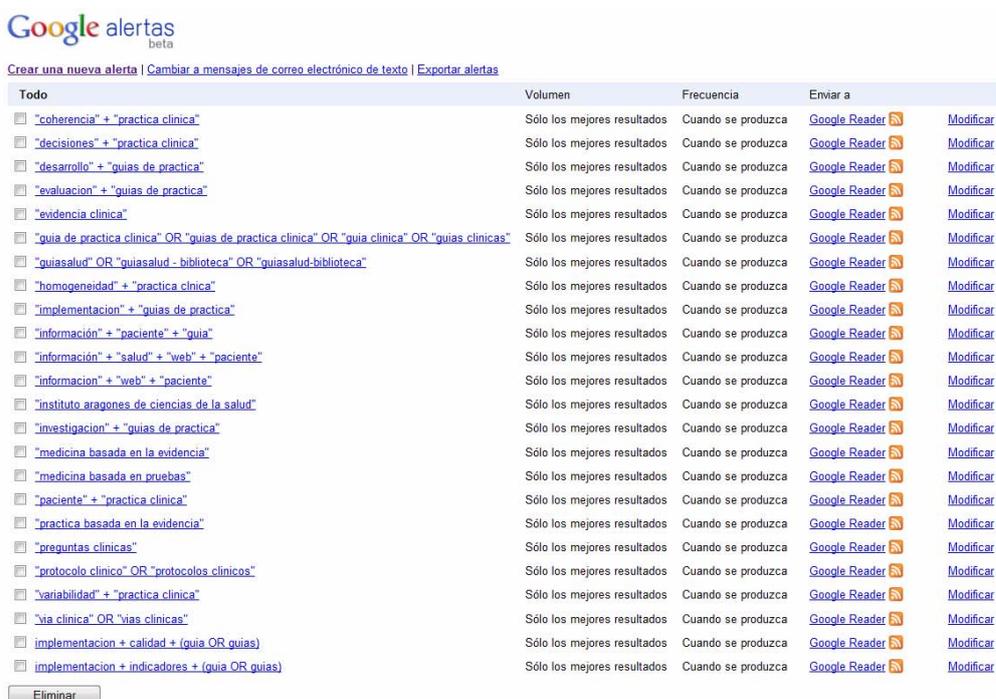
	Periodicidad actualización	Responsable actualización web	Valoración de su inclusión	Búsqueda de información			
				Responsable	Periodicidad	Fuentes de información	Criterios de búsqueda
Catálogo GPC	Dependiendo de las solicitudes y de la búsqueda de GPC	Administrativo y Técnico Web	Técnico MBE	Ver procedimiento de gestión de solicitudes de inclusión de GPC			
Banco de indicadores	Dependiendo de las GPC que se incorporen al Catálogo de GPC	Administrativo y Técnico Web	Técnico MBE	Administrativo y Técnico Web	Dependiendo de las GPC que se incorporen al Catálogo de GPC	GPC del Catálogo	-
Líneas de investigación futuras	Dependiendo de las GPC que se elaboren dentro del Programa de GPC en el SNS	Administrativo y Técnico Web	Técnico web	Administrativo y Técnico Web	Dependiendo de las GPC que se elaboren dentro del Programa de GPC en el SNS	GPC del Programa	-
Herramientas	Semestral	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	-
Fuentes de información	Mensual	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	-
Documentos y Bibliografía	Mensual	Técnico MBE, Técnico web,	Técnico MBE, Técnico web,	Técnico MBE, Técnico web,	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la	-

		Documentalista	Documentalista	Documentalista		actualización	
Material formativo	Semestral	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	-
Entidades	Semestral	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	
Eventos	Mensual	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	-
Convocatorias	Semestral	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	
Noticias	Mensual	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Semanal	Véase Anexo 6. Fuentes para la actualización	
Boletín GS	Mensual	Técnico web	Técnico web	Técnico web	Semanal	El propio portal GuíaSalud	-
Preguntas Frecuentes	Dependiendo de las dudas que tengan los usuarios	Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Técnico MBE, Técnico web, Documentalista	Dependiendo de las dudas que tengan los usuarios	Correo-e y diversos formularios que lleguen a GuíaSalud	-

Anexo 6. Fuentes para la actualización

Para actualizar los contenidos dinámicos los administradores del portal revisan las siguientes fuentes:

1. Revisar las Alertas de Google que llegan a Google Reader:



The screenshot shows the Google Alerts interface with the following data:

Todo	Volumen	Frecuencia	Enviar a
<input type="checkbox"/> "coherencia" + "practica clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "decisiones" + "practica clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "desarrollo" + "guias de practica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "evaluacion" + "guias de practica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "evidencia clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "guia de practica clinica" OR "guias de practica clinica" OR "guia clinica" OR "guias clinicas"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "guiasalud" OR "guiasalud - biblioteca" OR "guiasalud-biblioteca"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "homogeneidad" + "practica clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "implementacion" + "guias de practica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "información" + "paciente" + "guia"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "información" + "salud" + "web" + "paciente"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "informacion" + "web" + "paciente"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "instituto aragones de ciencias de la salud"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "investigacion" + "guias de practica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "medicina basada en la evidencia"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "medicina basada en pruebas"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "paciente" + "practica clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "practica basada en la evidencia"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "preguntas clinicas"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "protocolo clinico" OR "protocolos clinicos"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "variabilidad" + "practica clinica"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> "via clinica" OR "vias clinicas"	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> implementacion + calidad + (guia OR guias)	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar
<input type="checkbox"/> implementacion + indicadores + (guia OR guias)	Sólo los mejores resultados	Cuando se produzca	Google Reader  Modificar

Eliminar

Figura 33. Alertas Google de GuíaSalud

2. Contenidos sindicados en el lector de feeds de Google Reader:

Configuración [Volver a Google Reader](#)

Preferencias Suscripciones **Carpetas y etiquetas** Extras Importar/Exportar Enviar a

Seleccionar: [Todas las suscripciones \(213\)](#) [Ninguna](#) [Sin asignar](#) Filtrar por nombre, carpeta o URL

<input type="checkbox"/> Actualidad en MurciaSalud http://www.murciasalud.es/actualidad.xml	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Actualidad INTECO http://www.inteco.es/rss/Prensa/Actualidad_INTECO/?sectionID=6039	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias de Andalucía http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/aetsa/rss.asp	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "ciencias de la salud basadas en la evidencia" (http://www.google.com/reader/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/14950873414893863277	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "coherencia" + "practica clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2894859711433283130	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "decisiones" + "practica clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/6409825676301770166	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "desarrollo" + "guias de practica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/4696583227965941140	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "evaluacion" + "guias de practica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/4196061127584164998	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "evidencia clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2789489378569302740	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "guia de practica clinica" OR "guias de practica http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2673008580162227485	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "guiasalud" OR "guiasalud - biblioteca" OR "guia http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12904014533690468910	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "homogeneidad" + "practica clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/1128151725548985129	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "implementacion" + "guias de practica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2346507831162092452	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "informacion" + "web" + "paciente" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/609082055743553683	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "información" + "paciente" + "guia" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/13508294089107242239	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "información" + "salud" + "web" + "paciente" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2192018118359074011	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "Instituto aragones de ciencias de la salud" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/15146373719764971268	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "investigacion" + "guias de practica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/11739795068992115213	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "medicina basada en la evidencia" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/14011741528125036850	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "medicina basada en pruebas" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12656051533023267039	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "normalizacion de la practica clinica" (cancelada http://www.google.com/reader/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12001004642435406079	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "paciente" + "practica clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/13031224777636010861	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "practica basada en la evidencia" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/7617484752153539456	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "preguntas clinicas" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/6035093755754676086	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "protocolo clinico" OR "protocolos clinicos" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12307187871178784616	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "sesion clinica" OR "sesiones clinicas" (cancela http://www.google.com/reader/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/4588476500491426177	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "variabilidad" + "practica clinica" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12132953346123869011	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - "via clinica" OR "vias clinicas" http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/2882896255064031362	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - implementacion + calidad + (guia OR guias) http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/18331862972969939548	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - implementacion + indicadores + (guia OR guias) http://www.google.com/reader/public/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/5576353832833872602	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> Alertas de Google - (indicador OR indicadores) + calidad (cancelada) http://www.google.com/reader/atom/user/09513832625633524997/state/com.google/alerts/12094908041680046857	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>
<input type="checkbox"/> ALFIN salud http://alfabetizacionccss.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre	<input type="text" value="Cambiar carpetas..."/>

<input type="checkbox"/>	AndaluciaInvestiga.com - Ciencia y tecnolog&iacute;a andaluzas http://www.andaluciainvestiga.com/espanol/rss/noticias.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Investigacion
<input type="checkbox"/>	Anuales-Memorias - Osakidetza - Servicio Vasco de Salud - Euskadi. http://www.difibot.com/api/rss/http://www.osakidetza.euskadi.net/v19-osk0028/es/contenidos/informacion/osk_publicaciones/es_public/guias.html	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/>	Aragon investiga http://www.aragoninvestiga.org/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Investigacion
<input type="checkbox"/>	Areasanitaria's Weblog http://areasanitaria.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	BIBLIOTECA VIRTUAL DE CIENCIAS DE LA SALUD http://mmaquedano.wordpress.com/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Biomedicina y Salud http://www.plataformasinc.es/index.php/es/layout/set/rss/content/view/rss/226/(categoria)/2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Blog. Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud (España) http://blog.plandecalidadsns.es/feed/atom/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Calendar http://www.cochrane.org/events/calendars/cochrane-calendar/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Centre for Evidence-Based Medicine - News http://www.cebm.net/feeds/news.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Cocido madrileño con gofio http://gofiococido.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Congresos destacados http://congresos.net/rss.php?canalrss=destacados&items=10	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/>	Congresos y noticias http://congresos.net/rss/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/>	Convocatorias en Murciasalud http://www.murciasalud.es/convocatorias.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Current news at the Cochrane Collaboration http://www.cochrane.org/news-current/rss	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Departament de Salut http://www.gencat.net/salut/depsan/units/sanitat/html/ca/Du1/rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Diario Critico http://diariocritico.com/blogs/salud/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Digital-Medicine http://digital-medicine.posterous.com/rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Diseven2 - Psicología, Educación y Sociología http://www.cica.es/diseven-2/canales-rss/psieso.rss	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/>	Diseven2 - Salud http://www.cica.es/diseven-2/canales-rss/salud.rss	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/>	DM - Gestión http://feeds.diariomedico.com/diariomedico/gestion	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	DM - Medicina http://feeds.diariomedico.com/diariomedico/medicina	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	DM - Política Sanitaria http://feeds.diariomedico.com/diariomedico/politicasanitaria	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	DM - Últimas Noticias http://feeds.diariomedico.com/diariomedico/ultimasnoticias	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Doctor Gadget http://medicablogs.diariomedico.com/doctorgadget/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Doctors&Managers http://www.doctorsandmanagers.com/rss/index.php?lang=1	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Documentación, biblioteconomía e información http://www.lacoletera.com/documentacion/feeds/rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	DosPuntoCero http://dospuntocero.dmaweb.info/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Dr. Mouse http://medicosvirtuales.edublogs.org/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	e-RAS: opinión y actualidad sanitaria - http://www.opinionras.com/index.php?q=rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	ediciona.com http://blog.ediciona.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	eHealthNews.EU Portal / All News http://feeds2.feedburner.com/ehealthnewseu	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Europa
<input type="checkbox"/>	El Blog de un Hospital http://www.elblogdeunhospital.com/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	El cuaderno de bitácora de Fran Sánchez http://www.sancheziaguna.es/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	El Supositorio http://vicentebaos.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	ELPAIS.com - Salud http://www.elpais.com/rss/feed.html?feedId=7	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud

<input type="checkbox"/> ENFERMER@invisible http://agmasid.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> ENFERMERIA AVANZA http://enleps.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Enfermería Basada en la Evidencia (EBE) http://ebevidencia.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Enfermería Socio Sanitaria Weblog http://enfsociosan.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> ETF Events http://www.etf.europa.eu/web.nsf/(RSS)?OpenAgent&id=events&LAN=EN	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Europa
<input type="checkbox"/> ETF News http://www.etf.europa.eu/web.nsf/(RSS)?OpenAgent&id=news&LAN=EN	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Europa
<input type="checkbox"/> EUROPA - Research Information Centre http://ec.europa.eu/research/infocentre/rss/infocentre-rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Europa
<input type="checkbox"/> Europa Press - Salud http://www.europapress.es/rss/rss.aspx?ch=74	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/> Eventos en MurciaSalud http://www.murciasalud.es/eventos.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/> Eventos relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia http://portal.guiasalud.es/c/message_boards/rss?p_id=10315&categoryId=19297	Cambiar nombre		Añadir a una carpeta...
<input type="checkbox"/> Eventos relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia http://portal.guiasalud.es/c/message_boards/rss?p_id=10323&categoryId=19297	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/> Evidence-based health care http://www.cochrane.org/taxonomy/term/529/all/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Evidencia Clínica http://evidenciainclinica.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Expediente, web, blog, y otros documentos del montón. http://documentalquendowatson.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> Fisterria.com http://www.fisterria.com/rss/rssFisterria.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> FORO BUEN GOBIERNO SNS - Sistema Público de Salud español http://buengobiernosns.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> FUMSI Articles http://pipes.yahoo.com/pipes/pipe.run?_id=GqdV6bZG3RGSEYISJphxuA&_render=rss	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> Grupo SER de Reumatología Basada en la Evidencia http://gruporbe.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Guías y Manuales http://www.inteco.es/rss/Seguridad/Observatorio/manuales_es/?sectionID=2100638	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> GuíaSalud. GPC en el Sistema Nacional de Salud. Agenda http://www.guiasalud.es/rss/agenda.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/> GuíaSalud. Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud http://www.guiasalud.es/rss/noticias.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/> Health Management Specialist Library http://kingsfund.blogs.com/health_management/atom.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Hemos leído... http://www.hemosleido.es/?feed=atom	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> HON - Conferences & Events on Evidence-based medicine http://www.hon.ch/RSS/AUDIO/Conf/THEME/G02.403.200.400.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/> HTA Programme - New Projects and Publications http://www.hta.ac.uk/feeds/htafeed1.asp	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Información destacada do portal de Avalia-T da Conselleria de Sanid http://www.sergas.es/Rss/CanaisRss.aspx?idpaxina=90800&idioma=ga&CanalData=CanalEnlacesContido&idContido=6053809&idPaxContido=60538	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... AETS
<input type="checkbox"/> Inquietudes en primaria http://medicablogs.diarimedico.com/inquietudesap/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS) - Web del Conocim http://www.difbot.com/api/rss/http://www.ics.aragon.es/awg/c/contenido.iniciobuscar.do?zona=DESTACADOS	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/> Investigacion Hospitalaria http://investigacionhospitalaria.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Investigación e innovación sanitaria http://www.sergas.es/Rss/CanaisRss.aspx?idpaxina=90800&idioma=es&CanalData=CanalEnlacesContido&idContido=6001508&idPaxContido=60015	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Investigacion
<input type="checkbox"/> IOM Topic: Public Health http://feeds.feedburner.com/IomTopicPublicHealth	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> IOM Topic: Quality and Patient Safety http://feeds.feedburner.com/IomTopicQualityAndPatientSafety	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> JANO.es: Agenda de eventos http://www.jano.es/jano/rss/agendaeventos.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/> JANO.es: Noticias http://www.jano.es/jano/rss/noticias.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/> JANO.es: Para no perderse http://www.jano.es/jano/rss/paranoperderse.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud

<input type="checkbox"/>	Javier García León http://javiergarcialeon.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Journal of Medical Internet Research http://feeds.feedburner.com/JMedInternetRes	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	La Biblioteca Cochrane Plus http://www.update-software.com/clibplus/xml/xml.asp?Group=PROSTATE	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	La Biblioteca Cochrane Plus http://www.update-software.com/clibplus/xml/xml.asp?Group=DEPRESSN	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	La reblogtica http://www.canarias7.es/blogs/reblogtica/atom.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	La Sala 3 http://lasala3.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Legislaci&#243;n en Murciasalud http://www.murciasalud.es/legislacion.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Liberating the literature http://blog.tripdatabase.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	LibWorm News from DavidRothman.net http://feeds.feedburner.com/davidrothman/LibWormNews	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Medical Library Association News http://feeds.feedburner.com/MedicalLibraryAssociationNews	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Medicina Basada en la Evidencia http://si.easp.es/mbe/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Medicina Código Abierto http://medicinacodigoabierto.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Medicina Interna http://fmedranogmedicinainterna.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Medicina, Historia y Sociedad http://historiadela medicina.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Medtropoli.net http://www.medtropoli.net/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Menéame: publicadas http://www.documenea.com/rss2.php	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	MLA 2008 Conference Bloggers http://feeds.feedburner.com/Mla2008ConferenceBloggers	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Más allá del microscopio http://medicablogs.dianomedico.com/micro/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	National Guideline Clearinghouse (NGC) http://www.guideline.gov/rss/ngc_whatsnew.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/>	National Quality Measures Clearinghouse (NQMC) http://www.qualitymeasures.ahrq.gov/rss/nqmc_whatsnew.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/>	New IOM Activities http://feeds.feedburner.com/NewIOMActivities	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	New IOM Meetings http://feeds.feedburner.com/NewIOMMeetings	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	New IOM News and Announcements http://feeds.feedburner.com/NewIOMNewsAndAnnouncements	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	New IOM Reports http://feeds.feedburner.com/NewIOMReports	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	NICE Nice Front Page (Welcome to NICE) http://www.nice.org.uk/rss/index.jsp	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/>	no te digo ná y te lo digo tó http://medicablogs.dianomedico.com/roclio/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Noticias http://ciberesp.es/web/index.php/component/ninjarsssyndicator?feed_id=1&format=raw	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Noticias de Bibliosaúde http://www.sergas.es/Rss/CanaisRss.aspx?dpaxina=90800&idioma=es&CanalData=CanalEnlacesContido&idContido=6060007&dPaxContido=60600	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... AETS
<input type="checkbox"/>	Noticias de salud de hoy en MedlinePlus http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/feeds/news_es.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Noticias en Murciasalud http://www.murciasalud.es/noticias.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Noticias madri+d http://www.madrimasd.org/informacionidi/noticias/rss/noticias.ashx	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... investigacion
<input type="checkbox"/>	noticias.info: Health http://www.noticias.info/contenidos/noticiasgratis_rss/databuilt.asp?ver=2.0&gru=8	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Novedades en Listas de Distribución - Seguridad del Paciente https://listas.mspes.es/listasDistribucion/feed.do?id=13	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE

<input type="checkbox"/>	Nursing Research: Show me the evidence! http://evidencebasednursing.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	OCLC News http://www.oclc.org/news/feed.rdf	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	OSAKIDETZA.info http://osakidetza.info.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	OSATZEN- Sociedad Vasca de Medicina de Familia y Comunitaria http://osatzten.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Otros Productos Basados en la Evidencia (OPBE) http://portal.guiasalud.es/c/message_boards/rss?p_id=10323&categoryId=19291	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/>	Pacientes y Ciudadanos http://portal.guiasalud.es/c/message_boards/rss?p_id=10323&categoryId=19296	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/>	Panorama desde el puente http://medicablogs.diariomedico.com/desdeelpuente/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Patient safety - RSS http://www.hsj.co.uk/RSS/patient_safety_rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Peces digitales http://pecesdigitales.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Pediatría Basada en Pruebas http://www.pediatribasadaenpruebas.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	PHARMACOSERIAS http://pharmacoserias.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Planeta Doctor http://www.planetadoctor.com/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Política Científica http://www.plataformasinc.es/index.php/es/layout/set/rss/content/view/rss/230/(categoria)6	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Investigacion
<input type="checkbox"/>	Portada // Salud // elmundo.es http://rss.elmundo.es/rss/descarga.htm?data2=16	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Portal GuiaSalud http://portal.guiasalud.es/c/message_boards/rss?p_id=10323&categoryId=12056	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/>	Portal Mayores RSS - Eventos http://www.imsersomayores.csic.es/rss/agendaycursos.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Preguntas basadas en la evidencia (preevid) http://www.murciasalud.es/preevid.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	Primum non nocere http://rafabravo.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Principal http://portal.guiasalud.es/c/wiki/rss?p_id=10313&nodeid=10646&type=rss&version=2.0	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Portal GuiaSalud
<input type="checkbox"/>	Promoción de servicios de información en las redes sociales http://comunidad20.sedic.es/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Próximos congresos http://congresos.net/rss.php?canalrss=proximos&items=10	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/>	Published clinical guidelines http://www.difbot.com/api/rss/http://www.nice.org.uk/guidance/index.jsp?action=ByType&type=2&status=3&p=off	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/>	PubMed New and Noteworthy http://www.ncbi.nlm.nih.gov/feed/rss.cgi?ChanKey=PubMedNews	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Punto de encuentro enfermero http://lila2.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	QualityTools http://www.qualitytools.ahrq.gov/rss/qt_whatsnew.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	R020 Bibliotecología y Ciencias de la Información http://www.r020.com.ar/rss/index.php	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/>	Rehabilitación basada en la evidencia http://rehabilitacionbasadaenlaevidencia.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Research Synthesis Methods http://www3.interscience.wiley.com/rss/journal/122342604	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	RSS AVPM http://www.atiasvpm.org/avpm/inicio.rss.do	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/>	RSS4medics.com http://www.rss4medics.com/rss/rss4medics.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud
<input type="checkbox"/>	Sala de lectura http://elrincondesisiso.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	salud comunitaria http://saludcomunitaria.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Salud con cosas http://saludconcosas.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/>	Salud en soitu.es http://www.soitu.es/rss/salud.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Medicina y Salud

<input type="checkbox"/> Salud Pública y algo más http://weblogs.madrimasd.org/salud_publica/rss.aspx	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> salud@informacion http://salud-informacion-hoy.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> saludygestion http://www.saludygestion.com/atom.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Saludyotrascosasdecomer http://saludyotrascosasdecomer.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Sanidad y Salud http://vergeies.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Sano y salvo http://sano-y-salvo.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Science-Based Medicine http://www.sciencebasedmedicine.org/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> ScienceRoll http://scienceroil.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Scottish Intercollegiate Guidelines Network (SIGN) http://www.sign.ac.uk/sign.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/> SEDIC - Blog » Ciencias de la Salud http://blog.sedic.es/?feed=rss2&cat=15	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> Select evidence-based health care events http://www.cochrane.org/events/calendars/evidence-based-events/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Select evidence-based health care events http://www.cochrane.org/taxonomy/term/48/all/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/> Servicio de Alerta http://docdigital.typepad.com/servicio_de_alerta/atom.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> SIN ESTETOSCOPIO http://www.sinestetoscopio.com/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Somos Medicina http://www.somosmedicina.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Temas de Epidemiología Clínica http://dianacuesta.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> The Cochrane Collaboration - Current news at The Cochrane Collab http://news.cochrane.org/view/Item/rss.jsp?channel=2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Scottish Intercollegiate Guidelines Network (SIGN) http://www.sign.ac.uk/sign.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Entidades_GPC
<input type="checkbox"/> SEDIC - Blog » Ciencias de la Salud http://blog.sedic.es/?feed=rss2&cat=15	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> Select evidence-based health care events http://www.cochrane.org/events/calendars/evidence-based-events/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Select evidence-based health care events http://www.cochrane.org/taxonomy/term/48/all/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos
<input type="checkbox"/> Servicio de Alerta http://docdigital.typepad.com/servicio_de_alerta/atom.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> SIN ESTETOSCOPIO http://www.sinestetoscopio.com/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Somos Medicina http://www.somosmedicina.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Temas de Epidemiología Clínica http://dianacuesta.wordpress.com/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> The Cochrane Collaboration - Current news at The Cochrane Collab http://news.cochrane.org/view/Item/rss.jsp?channel=2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> The Search Principle blog http://blogs.ubc.ca/dean/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> TrustTheEvidence.net http://trusttheevidence.net/rss.xml	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Una de Médicos http://medicablogs.diariomedico.com/unademedicos/feed/	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> VocabControl http://www.vocabcontrol.com/?feed=rss2	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Documentacion
<input type="checkbox"/> WHO's shared items in Google Reader http://www.google.com/reader/public/atom/user/03043613644839062928/state/com.google/broadcast	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> Workshops http://www.cochrane.org/events/w-shops/w-shops-all/feed	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... MBE
<input type="checkbox"/> «AISSMA.org», Asociación de Inspección de Servicios Sanitarios de http://aissma.blogspot.com/feeds/posts/default	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Blogs Medicina
<input type="checkbox"/> Últimas noticias de congresos http://congresos.net/rss.php?canalrss=novedades&items=10	Cambiar nombre		Cambiar carpetas... Eventos

Figura 34. Contenidos sindicados en Google Reader

3. Mensajes de listas de distribución: Econsalud, Bib-Med, EviMed, National Quality Measures Clearinghouse, Healthcare Research and Quality (AHRQ), US Department of Health and Human Services, AHRQ's Electronic Newsletter of National Guideline Clearinghouse, NCCHTA, Jano, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, NZGG, SIGN, NICE, I+CS, Evidence based health (EBH).

4. Correos de usuarios de GuíaSalud.

5. Revisar tweets de nuestros “siguiendo” del perfil de Twitter de GuíaSalud:

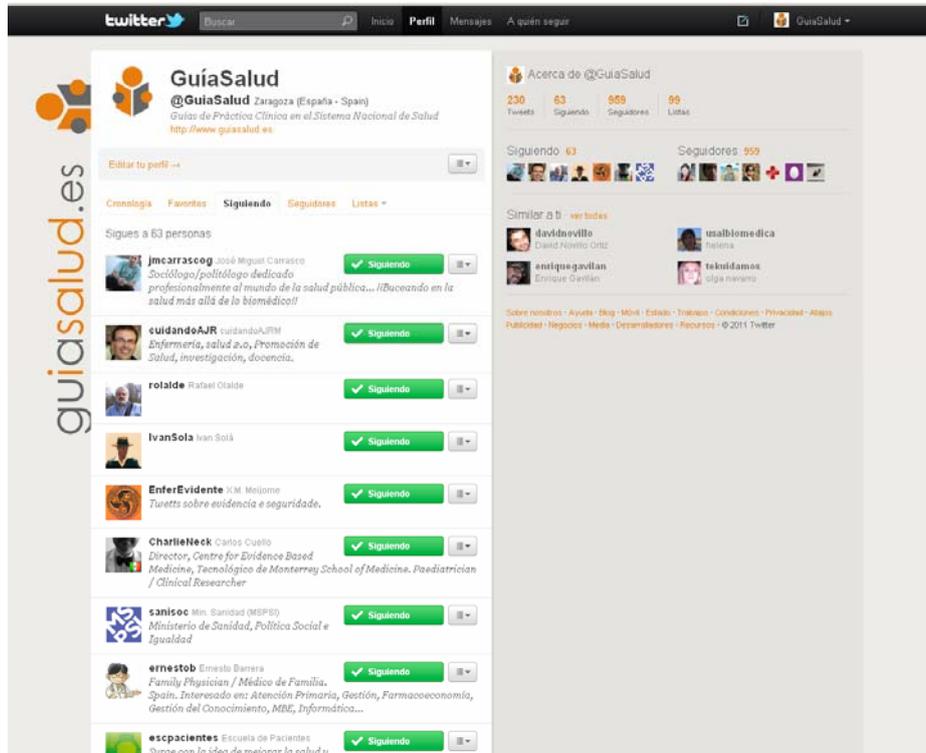


Figura 35. Perfil de Twitter de GuíaSalud

6. Correos-e de compañeros de trabajo

Además para la Sección de Bibliografía se revisan las siguientes fuentes y consultan con las siguientes palabras clave:

Bases de datos	Palabras clave
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pubmed - http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/ ▪ Embase - http://www.embase.com/ ▪ Centre for Reviews and Dissemination (CRD) http://www.crd.york.ac.uk/crdweb/ 	Adaptation Adherence Agree Assessment Awareness Clinical protocol Compliance Consensus development conferences
Organismos elaboradores de GPC	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ National Institute for Health and Clinical Excellence (NICE) http://www.nice.org.uk/ ▪ Scottish Intercollegiate Guidelines Network (SIGN) http://www.sign.ac.uk/ ▪ New Zealand Guidelines Group (NZGG) - http://www.nzgg.org.nz/ 	Development Dissemination Evaluation Evaluation Studies Evidence-based medicine Grade Health Care Quality, Access
Organismos compiladores de GPC	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ National Guideline Clearing House (Annotated bibliographies) http://www.guideline.gov/ab/ab.aspx ▪ The Guidelines International Network (Guidelines tools inventory) http://www.g-i-n.net/index.cfm?fuseaction=membersarea&fusesubaction=docs&documentID=64 	Health Plan Implementation Implementation Physician attitude Physician behaviour Practice guidelines Process Assessment (Health Care) Program Evaluation Prospective Payment Assessment Commission Regional Health Planning
Otras	"[MeSH] Standards Technology Assessment, Biomedical Transformation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ GRADE Working Group http://www.gradeworkinggroup.org/publications/index.htm Búsqueda combinada en diferentes fuentes para la recuperación de publicaciones españolas no incluidas en los recursos anteriores 	



Anexo 7. GuíaSalud en las redes sociales. Guía de usos y estilo

GuíaSalud en las redes sociales

Guía de usos y estilo



Sumario

1. Presentación
2. Blog GuíaSalud
3. Wiki Práctica Basada en la Evidencia
4. Foros
5. Twitter
6. Youtube
7. SlideShare
8. Delicious
9. Imagen gráfica
- 10 Bibliografía

1. Presentación

Introducción

Con el lanzamiento del nuevo portal GuíaSalud – Biblioteca, GuíaSalud ha apostado por la utilización y aprovechamiento de los nuevos canales de difusión de información como son las wikis, blogs, microblogs, marcadores sociales, o el compartir objetos digitales como vídeos, documentos o presentaciones.

GuíaSalud utiliza estas herramientas en el portal, no sólo porque la tecnología las permite, sino porque existían necesidades y utilidades previas que se querían alcanzar: la Wiki en Práctica Basada en la Evidencia nace como repositorio de los términos y definiciones que se recogían en el Glosario del antiguo Portal GuíaSalud; el Blog GuíaSalud surge como una publicación en la que el personal de GuíaSalud puede explicar con un lenguaje más directo y con mayor detalle las actividades y servicios de GuíaSalud y el propio portal; y los foros y subforos son una herramienta útil para debatir y opinar sobre temas de actualidad o polémicos relacionados con la MBE y las GPC.

Además, GuíaSalud ha querido ampliar el uso de estas herramientas, creando un perfil en otras herramientas web 2.0. En enero del año 2010, se abrieron nuevos modos de comunicación, participación y colaboración de los usuarios con GuíaSalud en Twitter, Delicious, Youtube y SlideShare.



Estos nuevos canales de comunicación y participación traen consigo la necesidad de que GuíaSalud–Biblioteca reflexione sobre la imagen que quiere proyectar en ellas, los objetivos que se quieren cumplir o los contenidos a difundir.

Esperamos que este manual no sólo nos sirva a nosotros como organización para normalizar nuestra actividad y presencia en estas herramientas, sino también sea de utilidad a que nuestros usuarios conozcan mejor GuíaSalud y encuentren en estos medios un canal abierto de comunicación e información de interés.

Para elaborar este manual se han tenido en cuenta las recomendaciones de un conjunto de guías de gran interés que hemos querido recoger y mencionar en el apartado de Bibliografía. Sobre todo nos ha sido de especial ayuda el manual que ha elaborado la Generalitat de Catalunya en el año 2010 (Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña). Desde aquí queremos agradecer a todos los profesionales que han elaborado todas estas guías, y a otros tantos que han dedicado su tiempo a pensar y trabajar para que las administraciones públicas tengan cada vez más presencia en las redes sociales.

Principios que inspiran la presencia de GuíaSalud en las redes sociales

Aumentar el conocimiento de la Práctica Basada en la Evidencia (PBE)

Se trata de que estos nuevos canales permitan acercar GuíaSalud a los profesionales sociosanitarios y ciudadanos en general que no conocen GuíaSalud, sus servicios y contenidos, y que a través de su interacción, con estas herramientas, pueden encontrar información de interés suministrada por GuíaSalud.

Conocer y hacer visibles a posibles profesionales colaboradores

La posibilidad de conocer profesionales y usuarios interesados en Guías de Práctica Clínica (GPC) y Medicina Basada en la Evidencia (MBE) se aumenta considerablemente con el uso de estas herramientas debido a la amplia difusión de la información que permiten.

Acercamiento a los usuarios y aumento de la transparencia



El uso de estos canales en ocasiones posibilita entablar una conversación informal entre GuíaSalud y los ciudadanos, provocando también un aumento de la transparencia ya que el organismo se muestra tal y como es.

Ofrecer la posibilidad a de que el usuario tenga un papel más activo

El contenido de las herramientas web 2.0 y las redes sociales se nutre de la interacción de las personas, ofreciendo un papel más importante al ciudadano que se siente más valorado al ver la posición central que se le otorga, y en la que su opinión cuenta.

Ser una fuente de consulta de calidad

Ser conocidos y reconocidos por los profesionales y ciudadanos, porque en estas herramientas y perfiles se difunde información de actualidad sobre GuíaSalud, GPC y Otros Productos Basados en la Evidencia (OPBE), se ofrecen herramientas de trabajo útiles para profesionales sanitarios, y se hacen visibles a las entidades especializadas en la PBE.

Beneficios del uso de las redes sociales para GuíaSalud y sus usuarios

Son múltiples los beneficios que podrían enumerarse, pero entre todos ellos hemos querido destacar:

1. Ofrecer a información actualizada en PBE.
2. Conocer mejor a nuestros usuarios.
3. Mejorar la comunicación dentro de GuíaSalud y con el resto de usuarios.
4. Mejorar la comunicación entre los profesionales / interesados en PBE.
5. Crear redes entre los interesados en PBE.
6. Mantener a los usuarios informados sobre actividades de GuíaSalud.
7. Herramienta de difusión de GuíaSalud.



2. Blog GuíaSalud

2.1. Misión

Dar acceso a información institucional de GuíaSalud y presentar las novedades más destacadas que se introducen en el portal, así como temas o recursos de actualidad relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia (PBE).

2.2. Objetivo

Mantener un blog en el que se muestre información de y sobre GuíaSalud: sus líneas de trabajo, las reuniones del Consejo Ejecutivo, Consultivo, Comité Científico, sobre las Jornadas Científicas, proyectos de investigación, nuevos productos y servicios que se estén desarrollando o se terminen, así como de temas relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia para que los usuarios obtengan una visión más transparente, cercana y directa de GuíaSalud.

2.3. Publicación de las entradas

Periodicidad

La recomendación general es publicar una entrada cada dos semanas, o como mínimo una entrada al mes, siempre teniendo en cuenta que es más importante la calidad y la utilidad de la información que vamos a suministrar antes que la cantidad.

Habrá que valorar también las horas del día y los días de la semana más oportunos para la publicación y difusión de las entradas, ya que es preferible publicar la entrada un lunes o martes a un jueves o viernes, ya que la tendencia de visitas suele aumentar al principio de la semana y reducirse al final de la misma. De este modo, conseguiremos la máxima difusión de la entrada a través de las diversas herramientas de redes sociales.



Pautas de estilo

A la hora de elaborar las entradas, lo recomendable es que como mínimo tengan tres párrafos. Los títulos deberán ser informativos y explicativos del contenido. Se deberá acompañar al texto de la entrada una imagen que además de ser decorativa, será ilustrativa del texto al que acompaña. En el caso de querer utilizar imágenes con derechos de autor será necesario conseguir la cesión de esos derechos.

Difusión

Una vez publicada una entrada en el blog, ésta aparece en la página principal de Portal GuíaSalud, pero además es aconsejable que sea difundida en Twitter utilizando el título de la entrada y el enlace permanente a la entrada.

También puede ser interesante avanzar el tema de la entrada unos días antes de lanzarla en Twitter. Si conseguimos la interacción de los usuarios ante el tema y da lugar a debate, sus aportaciones podrán enriquecer el contenido a ofrecer en la entrada final del blog.

Temática de los contenidos

En la misión y objetivos del blog que aparece al comienzo de este capítulo puede servir de orientación a la hora de elegir un tema para redactar una entrada, así como las entradas ya elaboradas hasta la fecha: que versan sobre la Presentación del nuevo Portal GuíaSalud, el Programa de Guías, Reunión del Comité Científico, las Jornadas Científicas, reflexión sobre los formatos de las guías, resumen del año 2010, la Sección de Comunicación y Participación del Portal, la traducción del Instrumento AGREE II, las guías del Programa en el Catálogo del National Guideline Cleringhouse o la Educación y la formación en abierto.

2.4. Políticas de uso para los usuarios

El Blog GuíaSalud está moderado por los administradores del sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Basada en la Evidencia.



En el blog pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, que se hayan registrado como usuarios del portal, siempre y cuando cumplan con los principios de elaboración de entradas que se recogen a continuación (temática, sin publicidad, documentación, respeto a los derechos de autor). En caso contrario los administradores podrán eliminar las entradas que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas del blog, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal⁶⁵ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad industrial e intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

Consulte el apartado contacto⁶⁶ para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras escribiendo nuevas entradas (posts) y /o realizando comentarios a las entradas.

⁶⁵ “Aviso legal” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

⁶⁶ “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas. Pero no dudes en contribuir, el blog es una obra colectiva y con tus comentarios puedes ayudar y resolver dudas de otra gente.

Temática

El Blog pretende dar a conocer y difundir noticias, eventos, temas de interés o actualidad relacionados con las Guías de Práctica Clínica, la Práctica Basada en la Evidencia y el propio Portal GuíaSalud. No nos envíes entradas que no estén relacionadas con esta temática. Por otra parte, intenta evitar los artículos redundantes, antes de crearlo lee las antiguas entradas del blog.

Sin publicidad

El Blog GuíaSalud no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documentate

El blog GuíaSalud en el caso de tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

El Blog GuíaSalud no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales.

En el caso de aportar información basada en experiencias personales propias o de familiares (síntomas, pruebas, tratamientos) aunque no son necesarias referencias documentales, sí es necesario indicar que son experiencias personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Respetar

Al escribir entradas o publicar comentarios, evita los ataques personales e intenta ser conciliador.



3. Wiki Práctica Basada en la Evidencia

3.1. Misión

Dar acceso libre y gratuito a conceptos o entidades relacionadas con la Práctica Basada en la Evidencia, y asegurar la calidad en sus contenidos.

3.2. Objetivo

Mantener una obra de referencia en Práctica Basada en la Evidencia para satisfacer las dudas o cuestiones que se planteen los investigadores, metodólogos, estudiantes, y cualquier otro usuario que tenga interés en esta materia, a través de los contenidos que elaboran los usuarios, colaboradores, y/o equipo del Portal GuíaSalud (previamente registrados en el portal).

3.3. Publicación de los artículos

Periodicidad

La recomendación general es publicar un artículo cada tres meses, o como mínimo uno cada seis meses, siempre teniendo en cuenta que es más importante la calidad y la utilidad de la información que vamos a suministrar antes que la cantidad.

Pautas de estilo

Estructura

A continuación se recoge un conjunto de apartados obligatorios (en negrita), es decir que deberán aparecer siempre en una entrada de la wiki y los apartados optativos (entre corchetes), que podrán no ser incluidos en la entrada de la wiki.

- **Cuerpo:** donde aparecerá el texto introductorio de la entrada.
- **Contenido:** tabla donde aparecen los subapartados de la entrada.
- [Subapartados: texto que complementa el texto del cuerpo de la entrada.]
- **Referencias:** listado de referencias bibliográficas que sirven de apoyo al texto que aparece en el cuerpo y sus subapartados.



- [Véase también: enlaces a otras entradas que aparecen en la Wiki que están relacionadas con la entrada que se está elaborando.]
- [Enlaces externos: enlaces a sitios web externos a la wiki.]
- [Subpáginas: enlaces a otras “entradas hijas” que dependen conceptualmente de la entrada que se está elaborando.]
- [Comentarios: conjunto de comentarios realizados por los usuarios de la wiki.]

Se puede consultar las diversas entradas ya creadas en la Wiki PBE para orientar en la redacción de una entrada [http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/all_pages].

Redacción de entradas por parte de los usuarios

Las personas que deseen participar en el contenido de la wiki deberán registrarse previamente en el portal. Una vez registradas podrán escribir artículos o entradas y grabar sus aportaciones. Aunque finalmente es el Comité Científico de GuíaSalud el que acepta, modifica o rechaza los contenidos públicos en la wiki, el equipo de GuíaSalud, se reserva el derecho de rechazar artículos que no respeten la temática de la wiki, se incluyan contenidos con copyright, se hagan ataques personales o no tengan un punto de vista neutral.

Maquetación de las entradas

Para crear una entrada en la wiki podrá elaborarse en un editor de texto como wordpad, write o word, y enviarlo al portal GuíaSalud para que el equipo del portal maquete la entrada, o bien podrá elaborarla y guardarla directamente en el portal, siempre que se haya dado del alta y se haya registrado como usuario del portal. Si se opta por esta alternativa, el usuario tendrá que tener en cuenta:

- Cada párrafo debe estar marcado por las etiquetas <p> que marca el principio del párrafo y </p> que marca el final del párrafo.
- Para hacer enlaces internos (que envíen de un sitio a otro dentro del propio documento):
 - Primero hay que realizar el enlace:



- ` [1]`
- Luego hay que llamar a ese enlace:
 - `+ 1. Field MJ, etc.`
- Para hacer listas no numeradas
 - Hay que abrir la lista con `` (unordered list)
 - Hay que etiquetar cada uno de los elementos de la lista comenzando por `` y terminando por ``
 - Hay que cerrar la lista con ``
- Para hacer listas numeradas
 - Hay que abrir la lista con `` (ordered list)
 - Hay que etiquetar cada uno de los elementos de la lista comenzando por `` y terminando por ``
 - Hay que cerrar la lista con `>/ol>`
- Para hacer enlaces externos hay que etiquetar el texto que será enlace así:
 - `GuíaSalud`
 - Además hay que añadirle una imagen de una flecha azul, para indicar que ese enlace se abre en una ventana diferente a la del Portal GuíaSalud añadiendo este código al enlace
 - `+ GuíaSalud `

Puede acceder a la ayuda para crear una página en <http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/Ayuda+Wiki+PBE#crear>



Difusión

Una vez publicado un artículo en la wiki, es aconsejable crear un destacado en la página principal del portal y que sea difundida en Twitter utilizando el título del artículo y su enlace permanente.

También puede ser interesante avanzar el tema del artículo semanas antes de elaborarla o mientras se está elaborando ya que la participación y aportaciones de los usuarios podrán enriquecer el contenido a ofrecer en el artículo final de la Wiki.

Temática de los contenidos

En la misión y objetivos de la Wiki que aparece al inicio de este capítulo puede servir de orientación a la hora de elegir un tema para redactar un artículo, así como los artículos ya elaborados hasta la fecha, accesibles desde el apartado Todas las Páginas de la Wiki [http://www.guiasalud.es/web/guest/wiki/-/wiki/Principal/all_pages].

3.4. Políticas de uso para los usuarios

La Wiki en Práctica Basada en la Evidencia está moderada por los administradores del Sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Preventiva.

En la wiki pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, siempre y cuando cumplan con los principios de elaboración de entradas que se recogen a continuación (temática, neutralidad, documentación, respeto a los derechos de autor) y se haya registrado como usuario del portal. En caso contrario los administradores podrán eliminar las entradas que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas de la wiki, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal⁶⁷ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad

⁶⁷ "Aviso legal" [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del



industrial e intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

Consulte el apartado contacto⁶⁸ para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras escribiendo nuevas entradas y /o modificando las que hay. No es difícil crear páginas o modificarlas, consulta nuestra ayuda y no te preocupes si no conoces el lenguaje HTML, lo importante es que aportes nuevos conocimientos a la Wiki Práctica Basada en la Evidencia.

Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas. Pero no dudes en contribuir, la Wiki PBE es una obra colectiva, ¡Necesitamos tu ayuda!

Temática

La Wiki PBE pretende dar acceso a conceptos relacionados con la Práctica Basada en la Evidencia. No incluyas entradas que no estén relacionadas con esta temática. Por otra parte, intenta evitar los artículos redundantes, antes de crearlo busca si ese concepto ya existe en la Wiki o si puede ser parte de un contenido ya existente, en este último caso puedes editar la entrada en la Wiki correspondiente.

Sé neutral

Nos gustaría que los artículos se escribieran sin sesgos y presentando diferentes puntos de vista.

No incluyas una entrada en la que se presente tu punta de vista particular sobre un tema.

SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

⁶⁸ “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



La Wiki PBE no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documentate

Las entradas de la Wiki PBE tienen que tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

La Wiki PBE no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales, opiniones o pensamientos personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Trabaja en grupo

La Wiki PBE es una obra colaborativa, así que, sé cívico, evita los ataques personales e intenta ser conciliador.

4. Foros

4.1. Misión

Ofrecer una herramienta de comunicación a los usuarios del portal para que puedan solicitar o intercambiar información sobre temas relacionados con las GPC, OPBE, la Práctica Basada en la Evidencia, GuíaSalud, etc.

4.2. Objetivo

Mantener y moderar el Foro y los Subforos para que los usuarios se puedan comunicar entre ellos sobre temas de su interés.



4.3. Publicación

Buenas prácticas para la dinamización de un foro

- Dedicar la herramienta a un objetivo definido y preciso. Lo ideal es que se indique para qué sirve la herramienta: intercambiar ideas para elaborar un documento, debatir sobre un tema polémico, discutir la evolución de un proyecto, etc.
- Visibilizar los resultados. Utilizar una herramienta y no ser consciente de lo que se está logrando con ella puede desmotivar. Apunta de vez en cuando qué se ha logrado con ella.
- Respetar el tiempo y ancho de banda de los demás: no todo el mundo tiene un gran ancho de banda y, por lo tanto, se recomienda enviar archivos adjuntos no muy pesados que puedan descargarse fácilmente. Asimismo, es recomendable ir directamente a la respuesta.
- Solicitar a los participantes que busquen y presenten enlaces con otras páginas, artículos de opinión, monografías originales y confiables acerca del tema planteado.
- Compartir la experiencia y conocimiento: en un foro se busca que cada uno aporte su experiencia de tal manera que se produzca un enriquecimiento recíproco.

Temática de los subforos

En el Foro GuíaSalud, se pueden encontrar los siguientes subforos abiertos en el que cualquier usuario registrado en el Portal GuíaSalud podrá acceder:

- Guías de Práctica Clínica (preguntas, dudas, experiencias sobre elaboración, actualización, implementación, evaluación, etc.)
- Otros Productos Basados en la Evidencia (preguntas, dudas, experiencias en elaboración, implementación...)
- Pacientes y Ciudadanos (preguntas, dudas, experiencias de pacientes y ciudadanos en general que participan en la elaboración de productos basados en la evidencia, información para pacientes...).



- Eventos sobre Práctica Basada en la Evidencia (PBE) (comentarios y experiencias en jornadas, encuentros, etc. realizados sobre PBE).
- Dudas, problemas o sugerencias sobre el Portal GuíaSalud (preguntas, dudas, comentarios sobre el funcionamiento técnico del Portal GuíaSalud - Biblioteca).

4.4. Políticas de uso para los usuarios

El Foro GuíaSalud está moderado por los administradores del sitio web GuíaSalud. El equipo que mantiene el sitio web de GuíaSalud está compuesto por documentalistas y profesionales sanitarios especializados en Medicina Preventiva.

En el foro GuíaSalud y sus subforos, pueden participar tanto profesionales sanitarios como ciudadanos en general, siempre y cuando cumplan con los principios que se recogen a continuación (temática, neutralidad, documentación, respeto a los derechos de autor, respeto, etc.) y sean usuarios registrados en el portal. En caso contrario los administradores podrán eliminar los mensajes que no cumplan con nuestras políticas.

En caso de que un usuario reincida en el no cumplimiento de las políticas del foro, los administradores del sitio web GuíaSalud, podrán considerar la desactivación del usuario del portal GuíaSalud, teniendo como consecuencia que éste usuario no participará en las herramientas de participación (wiki, blog, foros) que el portal dispone.

En el caso de que un profesional sanitario aporte información médica como usuario de la plataforma, éste debe identificar su estatus de profesional sanitario.

Consulte el apartado de aviso legal⁶⁹ del portal para conocer datos sobre la identificación, objeto, la política de confidencialidad y protección de los datos, propiedad industrial e intelectual, responsabilidades (en las que se especifica que la información recogida en GuíaSalud no son de obligado cumplimiento, ni sustituyen el juicio clínico de los sanitarios), resolución de controversias y la política de privacidad.

⁶⁹ “Aviso legal” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/aviso-legal>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



Consulte el apartado contacto⁷⁰ para conocer los diferentes medios a través de los cuales comunicarse con los administradores de GuíaSalud (iacs@guiasalud.es).

Principios

Participa

Nos gustaría que participaras compartiendo tu experiencia y conocimiento, enviando mensajes a los diferentes subforos y/o realizando comentarios a los mensajes de otros participantes.

Ten en cuenta que el contenido que incluyas podrá ser editado o incluso retirado si no cumple con nuestras políticas y principios. Sin embargo, no dejes que esto te reste motivación para contribuir: el foro es un espacio dinámico y en él se busca que cada uno aporte su experiencia de tal manera que se produzca un enriquecimiento recíproco.

Temática

El Foro tiene como objetivo abrir un espacio de comunicación entre las personas usuarias registradas en el portal para que puedan solicitar o intercambiar información sobre temas relacionados con las GPC, OPBE, la Práctica Basada en la Evidencia, GuíaSalud, etc. No incluyas mensajes que no estén relacionadas con esta temática.

Es importante atenerse al objetivo del foro y al tema que tratan las diferentes hilos de discusión.

Sin publicidad

El Foro GuíaSalud no admite promociones y publicidad de productos o empresas, si se escribe de un producto o una empresa debe hacerse de un punto de vista neutral.

Documéntate

El Foro GuíaSalud en el caso de tener referencias, deben de estar “basadas en la evidencia”, de esta forma cualquiera podrá verificar la exactitud de lo escrito y proporcionar material adicional al lector y/o editor de la entrada.

⁷⁰ “Formulario de contacto” [en línea]. *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Agencia de Calidad del SNS, 2011. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/web/guest/contacto>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



El Foro GuíaSalud no es el lugar adecuado para publicar investigaciones originales.

En el caso de aportar información basada en experiencias personales propias o de familiares (síntomas, pruebas, tratamientos) aunque no son necesarias referencias documentales, sí es necesario indicar que son experiencias personales.

No violes los derechos de autor

No incluyas materiales protegidos por derechos de autor. Incluye las referencias de aquellos materiales que incluyas.

Redacta con corrección

Sé muy cuidadoso a la hora de redactar los mensajes; deben ser totalmente comprensibles y respetar las normas ortográficas y gramaticales.

Respetar

Recuerda que en el foro participan personas por lo que es importante tener conciencia del efecto de nuestros mensajes en ellas.

Ten en cuenta que la red es multicultural, sobre todo en foros, y por tanto varias personas pueden tener procedencias muy diversas. Por ello, determinadas palabras y expresiones que en principio parecen inofensivas pueden ser malinterpretadas por otras personas.

No hagas nada on line que no dirías cara a cara. Los mensajes en un foro permanecen y pueden ser consultados más tarde. Esta permanencia nos lleva a pensar dos veces lo que queremos decir y a expresarlo del mejor modo posible.

Evita las discusiones elevadas, ya que las comunicaciones on line carecen de contexto y lenguaje corporal suficiente para captar el tono de las conversaciones. Es conveniente evitar situaciones de conflicto, para lo que hay que ser cauto a la hora de criticar las ideas de los demás. Sobre todo, no hay que actuar impulsivamente y siempre hay que releer los mensajes antes de enviarlos.



Respetar una serie de normas básicas de comportamiento on line denominadas Netiquette⁷¹:

- Regla 1: Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es en efecto humana con sentimientos que pueden ser lastimados.
- Regla 2: Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 3: Escribir todo en mayúsculas se considera como gritar y además, dificulta la lectura.
- Regla 4: Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas.
- Regla 5: Muestre el lado bueno de su persona mientras se mantenga en línea.
- Regla 6: Comparta su conocimiento con la comunidad.
- Regla 7: Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
- Regla 8: Respete la privacidad de terceras personas.
- Regla 9: No abuse de su poder.
- Regla 10: Perdona los errores ajenos.

5. Twitter

5.1. Misión

Dar acceso a información institucional de GuíaSalud y presentar, explicar las novedades más destacadas que se introducen en el portal, presentar temas o recursos de actualidad relacionados con la PBE y fomentar la comunicación y la interacción con los usuarios.

⁷¹ “Netiquette” [en línea]. *Wikipedia*. Disponible en: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].



5.2. Objetivo

Mantener la cuenta de GuíaSalud creada en Twitter difundiendo novedades del portal de GuíaSalud, redifundiendo otras noticias de las personas o entidades a las que seguimos, retransmitir eventos a los que asista GuíaSalud, así como para dialogar y colaborar con los usuarios que nos siguen como las entidades y profesionales a los que seguimos.

5.3. Gestión de la cuenta

GuíaSalud tiene una cuenta [@GuiaSalud] y perfil creado en Twitter público y accesible en: <http://twitter.com/#!/guiasalud>. Para el envío de mensajes se recomienda la aplicación TweetDeck que es necesario descargar e instalar en el ordenador, portátil o cualquier otro dispositivo móvil en <http://www.tweetdeck.com/>.

5.4. Publicación

Estructura del tuit

Los tuits se componen de un texto (a modo de titular) y preferentemente de un enlace acortado mediante Google Shortener o la aplicación para acortar enlaces que tiene TweetDeck.

Siempre que se pueda, los tuits llevarán también una etiqueta (hashtag) introducida por el símbolo #.

Texto + enlace acortado + #hashtag

Recomendaciones de guías del SIGN disponibles para iPhone o iPod:

<http://goo.gl/DpeDr> #GPC #iphone #ipod

El texto de la información debe ser sintético, riguroso y conciso. Por eso es importante adjuntar un enlace siempre que sea posible, ya que, de este modo, se ofrece a los usuarios la posibilidad de ampliar el contenido.

En el caso de la retransmisión de eventos en directo (live blogging) a través de Twitter, no es necesario asociar ningún enlace, pero es importante incluir en el tuit la hashtag que haga referencia al evento. La estructura del tuit debe seguir este orden:

Autor + Cita + #hashtag

Victoria Thomas muestra ejemplos sobre el impacto de las preferencias e intervención de los pacientes en las GPC del NICE #guiasalud10



Enlaces

Los enlaces aportan valor añadido al tuit. Hay que leer bien los textos que se enlazan y asegurarse de que la fuente es fiable. Si se trata de sitios web, conviene buscar a los autores y determinar si se les puede dar crédito. En general, se recomienda no enlazar blogs personales, salvo en casos en que la información sea relevante por el contenido y no por la opinión del autor o blogger.

Etiquetas (hashtags)

Las etiquetas definen la temática del tuit y se recomienda usar las que ya existen en Twitter. Para saber si una etiqueta está en uso simplemente hay que escribirla en el buscador de Twitter <http://search.twitter.com>. La etiqueta debe ser corta.

El uso de etiquetas permite recuperar la información de una manera rápida. Así, los usuarios pueden buscar y filtrar contenido por medio de las etiquetas. Además, son un indicador de los temas de más actualidad en Twitter.

Retuits (RT)

Los retuits son tuits de otros usuarios que volvemos a publicar para contribuir a la conversación.

Para que los demás usuarios puedan retuitearlos, los tuits deben tener un máximo de 125-130 caracteres (según la longitud del nombre del perfil).

Por norma general, deben escribirse con el formato siguiente:

<p>RT + @nombredelperfilretuiteado + texto + enlace acortado + #hashtag RT @JBIEBHC Centro de aprendizaje JBI global, varias oportunidades de aprender sobre Evidencia http://tinyurl.com/4nch4ww</p>

Contenidos de interés que se pueden retuitear:

- Contenidos procedentes de fuentes de confianza (pueden ser instituciones o individuos expertos en el eje temático de la cuenta de Twitter).
- Contenidos publicados por usuarios de reconocido prestigio.
- Informaciones oficiales.

No es recomendable retuitear automáticamente a partir de una palabra clave.



El volumen de retuits no debe superar el de tuits de producción propia, aunque al principio se puede considerar aceptable mantener un equilibrio entre las dos modalidades de publicación, con el objetivo inicial de ir construyendo la red.

Texto + enlace + #hashtag + / vía @nombredelperfilretuiteado

Si el texto supera los 140 caracteres, hay que acortarlo de manera que sea inteligible. Si hay más de una hashtag, se puede borrar alguna. En caso de que el texto sea poco comprensible, que presente errores lingüísticos o que queramos añadir contenido, se puede modificar siempre que al final se añada la fórmula:

Periodicidad y cantidad de tuits

Para mantener la cuenta, tienen que publicarse contenidos de forma continuada pero no abusiva. En circunstancias normales se recomienda publicar entre 1 y 10 tuits diarios, excepto cuando se retransmita un evento en directo, en cuyo caso puede ser interesante publicar más tuits que permitan a los usuarios seguir los puntos clave del evento.

5.5. Contenidos

Es importante establecer unos canales internos de provisión de contenidos e informar a todo el equipo que forma parte de GuíaSalud de que mantiene una cuenta en Twitter para comunicar de forma inmediata eventos, novedades, consultas, etc. No obstante, las personas encargadas de gestionar el perfil de Twitter deben responsabilizarse de los contenidos que publican en el perfil, de las conversaciones que se deriven y de retuitear los contenidos que se consideren relevantes.

Es conveniente gestionar los contenidos, los comentarios y las respuestas de forma manual, lo que además permite depurar posibles usuarios o contenido spam.

Tipos de contenidos

Información de otras fuentes

- Novedades de la web, nuevas secciones, publicaciones.
- Publicación de nuevas entradas en el blog GuíaSalud y artículos Wiki en Práctica Basada en la Evidencia.



- Retransmisión de eventos en directo.

Contenidos generados en Twitter

- Anuncio e invitaciones de eventos.
- Una vez consolidada la actividad en Twitter, se puede automatizar la publicación de tuits mediante una sindicación RSS de los contenidos dinámicos del portal (noticias, eventos, guías de práctica clínica, convocatorias, etc.), siempre que no generen un volumen excesivo.

Consultas y otras aportaciones de los usuarios

Las menciones o alusiones que lo requieran deben responderse lo antes posible. Las hay de dos tipos:

- a) Formulación de preguntas, dudas y solicitudes: las que pertenezcan a un ámbito más particular se pueden responder con un mensaje directo.
- b) Críticas: en los casos de crítica constructiva, la opción más adecuada es contestar públicamente para mostrar que se da respuesta a las opiniones de los usuarios. Si la crítica es negativa, habrá que analizar la queja y responder si así se considera.

En los casos en los que sea necesario proporcionar más información, se puede remitir al interlocutor a una dirección de correo electrónico.

Las consultas y las quejas frecuentes relativas a las guías de práctica clínica elaboradas en el marco del Programa de GPC en el SNS podrán ir almacenándose, a modo de repositorio, para tenerlas en cuenta y remitirlas a los coordinadores de las guías.

5.6. Creación de una red: seguidores (*followers*) y seguidos (*following*)

A la hora de crear la red, se seguirán activamente otras entidades y organizaciones relevantes. Conviene seguir a personas y organizaciones relacionadas con nuestra temática (guías de práctica clínica y práctica basada en la evidencia). De vez en cuando se podrá revisar a los seguidores que nos han añadido a su red, para encontrar perfiles afines.



Para poder gestionar óptimamente esta comunicación, será necesario crear listas de personas u organizaciones específicas a las que conviene seguir más de cerca porque su actividad se ajusta a nuestro perfil.

No se plantea la posibilidad de automatizar el seguimiento de usuarios por palabra clave. Sin embargo, cuando la cuenta ya tenga una presencia consolidada en cuanto al número de seguidores y estos seguidores hayan demostrado una cierta trayectoria en la publicación de contenidos, se puede llegar a automatizar la gestión de usuarios a los que seguimos (following) mediante una opción automática (con aplicaciones tipo Socialoomph).

Si se opta por esta solución, será necesario comprobar de forma periódica que las personas a las que seguimos no incumplen las normas establecidas.

5.7. Integración

Las cuentas de Twitter, por su carácter público, se pueden asociar a otros espacios mediante pequeñas aplicaciones (widgets) que permiten integrar información externa en una página web, para promocionarla. Estos widgets se podrán mostrar en el Portal GuíaSalud.

5.8. Verificación de la cuenta

Como puede ser difícil distinguir una cuenta oficial de una falsa, Twitter ofrece el servicio de cuenta verificada, que consiste en colocar un distintivo en aquellas cuentas cuya autenticidad se ha podido comprobar. Para poder disfrutar de este servicio hay que iniciar la sesión en Twitter y rellenar el formulario de verificación, disponible en <http://twitter.com/help/verified>.

Antes de enviar el formulario, es importante publicar en la web oficial al menos un enlace a la cuenta de Twitter. De esta manera se facilita el proceso de verificación.

Además, hay que tener en cuenta que cualquier cambio en el nombre de usuario, biografía o información de la cuenta provocará la pérdida de la condición de cuenta verificada, por lo que será necesario volver a iniciar otro proceso de verificación.



6. Youtube

6.1. Misión

Buscar contenidos audiovisuales sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, y difundir los contenidos multimedia elaborados por GuíaSalud.

6.2. Objetivo

Mantener el perfil de GuíaSalud en Youtube buscando, clasificando o marcando como favoritos vídeos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, así como subir vídeos propios elaborados en las Jornadas Científicas que anualmente tienen lugar en el Ministerio de Sanidad.

6.3. Gestión de las cuentas

Presentación

Hay que diferenciar entre el canal normal, en el que sólo se pueden subir vídeos de menos de 10 minutos, y el canal Premium, que no ofrece restricciones de duración.

- Canal normal: se puede personalizar el avatar y los colores básicos del canal (fondos, colores de fuente, enlaces, etc.).
- Canal premium: se puede personalizar el avatar, los colores básicos del canal (fondos, colores de fuente, enlaces, etc.) y se puede publicar una cabecera propia de 960 píxeles de ancho y 150 píxeles de alto.

6.4. Contenidos

La web de YouTube permite clasificar los vídeos en listas de reproducción y escoger una lista para que se reproduzca o seleccionar un vídeo para que aparezca como destacado en el apartado Vídeos y listas de reproducción.

A la hora de publicar un vídeo, es necesario ponerle un título y añadir una breve descripción. Además, conviene rellenar el campo Etiquetas con palabras clave que hagan referencia al vídeo en cuestión, para facilitar su búsqueda.



6.5. Red

YouTube contiene funciones propias de las redes sociales para interactuar con los usuarios, como la mensajería instantánea y el sistema de comentarios, funciones que GuíaSalud tiene activadas para que los usuarios puedan utilizarlas y usar este canal no sólo como medio de difusión de vídeos, sino también como medio de contacto y comunicación.

6.6. Integración

La forma más habitual de integrar este servicio en otros sitios es mediante la incrustación de contenidos en otros medios, como por ejemplo, los blogs.

Es de especial interés el uso que se puede dar en la página de las Jornadas Científicas, ya que los vídeos se pueden cargar en el canal que GuíaSalud tiene Youtube, y una vez creada la página dedicada a las jornadas, insertar el código que proporciona para que el usuario pueda acceder a ellos sin necesidad de tener que descargárselos, mejorando el tiempo de consulta y por tanto, la experiencia del usuario.

7. SlideShare

7.1. Misión

Buscar presentaciones y documentos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, y difundir las presentaciones elaboradas por GuíaSalud.

7.2. Objetivo

Mantener el perfil de GuíaSalud en SlideShare buscando, clasificando o marcando como favoritas presentaciones sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0, así como subir las presentaciones propias elaboradas en los diversos eventos a los que asiste GuíaSalud así como las realizadas por los ponentes en las Jornadas Científicas que anualmente tienen lugar en el Ministerio de Sanidad.



7.3. Contenidos y red

En el caso de SlideShare, como sucedía con el canal de Youtube, nos interesa que los usuarios lo utilicen para comunicarse con GuíaSalud, así los usuarios a los que seguimos podrán poner comentarios en nuestro muro y enviarnos mensajes privados, y cualquier usuario podrá compartir contenidos e invitarnos a grupos y eventos.

Los materiales que se publiquen en SlideShare, ya sean presentaciones o documentos, podrán estar en formato PDF o PPT. Habrá que definir los siguientes parámetros: título del documento, etiquetas, descripción, categoría (normalmente, Health & Medicine), si es un archivo descargable, idioma, color de fondo del placer (blanco por defecto) y licencia (elegir CC Attribution-NonCommercial-NoDerivs). Para que todas las presentaciones del perfil GuíaSalud tengan esta licencia, hay que ir a Edit profile / Manage account / Choose defaults for your content y elegir la opción CC Attribution-NonCommercial-NoDerivs.

La difusión de los materiales publicados en SlideShare se podrá realizar también en otras redes sociales, como Twitter, con el fin de llegar a un mayor número de usuarios.

7.4. Integración

La forma más habitual de integrar este servicio en otros sitios es mediante la incrustación de contenidos en otros medios, como por ejemplo, los blogs.

Es de especial interés el uso que se puede dar en la página de las Jornadas Científicas, ya que las presentaciones se pueden cargar en este canal y una vez creada la página dedicada a las jornadas de un año determinado, insertarlas para que el usuario pueda acceder a ellas sin necesidad del que el usuario tenga que descargárselas, mejorando la experiencia del usuario, ya que accede al contenido en la misma página de las jornadas y ahorra tiempo de consulta.



8. Delicious

8.1. Misión

Organizar y constituir un repositorio de enlaces y recursos sobre Medicina Basada en la Evidencia, Guías de Práctica Clínica, Salud y web 2.0.

8.2. Objetivo

Mantener y gestionar los marcadores sociales con el objeto de difundir los recursos que se recogen en el portal y otros enlaces que siendo de interés para nuestros usuarios, no cumplan con los requisitos necesarios para ser contenidos del portal. Del mismo modo este repositorio de enlaces nos servirá para encontrar fuentes de información de interés para el portal todavía no incluidas.

8.3. Contenidos y etiquetado

La información básica que hay que rellenar a la hora de guardar un enlace consiste en cuatro campos:

- URL: la URL del recurso.
- Título: el título del recurso. Normalmente el sistema toma automáticamente el título del recurso que se quiere guardar, aunque en ocasiones hay que cambiarlo para que se ajuste al contenido, o crearlo.
- Notas: es la parte donde describimos el enlace. Es útil para ampliar la información que dan el título o las etiquetas y para que después resulte más fácil encontrarlo mediante una búsqueda. No será obligatorio rellenarlo.
- Etiquetas: las utilizamos para describir y clasificar los recursos, y sirven para agrupar de manera ordenada. Sí será obligatorio elegir dos o tres palabras clave que permitirán clasificar y recuperar más tarde el recurso.

Hay que definir con precisión las palabras que etiquetan los marcadores sociales. Cada etiqueta (tag) sólo puede estar formada por una única palabra que debe describir, de forma concisa y clara, el contenido compartido. Recordemos también que no hay ningún



límite de etiquetas por marcador, por lo que podemos utilizar tantas como necesitemos para ordenar adecuadamente los marcadores.

Para conseguir que el material compartido sea homogéneo, estableceremos un conjunto de pautas de etiquetado:

- Debemos etiquetar siempre en minúsculas.
- Si necesitamos dos palabras para definir correctamente el contenido, crearemos palabras compuestas unidas por un guión bajo “_”. Por ejemplo, en el caso de libros electrónicos, una etiqueta correcta sería **libros_electrónicos**.

9. Imagen gráfica

Cuando el perfil o canal permita la personalización, el avatar que identificará a GuíaSalud será el siguiente:



Figura 36. Logo icono 168x200, formato png, de GuíaSalud

En el caso de poder añadir más imágenes se podrá utilizar el siguiente logotipo adaptando el tamaño y resolución del mismo a los requisitos del canal:



Figura 37. Logotipo sin leyenda, formato png de GuíaSalud



10. Bibliografía

1. *AMA Policy. Professionalism in the use of social media* [en línea]. American Medical Association, 2011. Disponible en: <<http://www.ama-assn.org/ama/pub/meeting/professionalism-social-media.shtml>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
2. *Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Generalidad de Cataluña* [en línea]. Barcelona: Generalidad de Cataluña. Departamento de la Presidencia, 2010. Disponible en: <http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/20100607_GUIA_USOS_XARXA_CAS.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
3. *Health Communicator's Social Media Toolkit, The* [en línea]. Clifton: Centers for Disease Control and Prevention. Office of the Associate Director for Communication, 2010. Disponible en: <http://www.cdc.gov/healthcommunication/ToolsTemplates/SocialMediaToolkit_BM.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
4. *Política de redes sociales del Hospital Sant Joan de Déu – Barcelona* [en línea]. Barcelona: Hospital maternoinfantil Sant Joan de Déu. Universitat de Barcelona, 2011. Disponible en: <http://www.hsjdbcn.org/polymitaImages/public/institucional/xarxes/Politica_Redes_Sociales_HSJD%20%288%20mar%202011%29_cast.pdf>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].
5. *Social Networking and the medical practice. Guidelines for physicians, office staff and patients* [en línea]. Hilliard (OH): Ohio State Medical Association, 2010. Disponible en: <<http://www.osma.org/files/documents/tools-and-resources/running-a-practice/social-media-policy.pdf>>. [Consulta: 20 de mayo de 2011].

3.3. Evaluación del Portal

3.3.1. Antecedentes

Desde el lanzamiento del Portal GuíaSalud en el año 2005, se han ido recogido sistemáticamente estadísticas de uso de las actividades realizadas por los usuarios en el portal.

Al principio sólo se recogían y sistematizaban el número de sesiones que iniciaban los usuarios, mes a mes, un dato que era suministrado por el software de recogida de estadísticas de uso web, Urchin, un servicio ofrecido por el proveedor Arsys donde estaba alojado el antiguo Portal GuíaSalud. Posteriormente, debido a una funcionalidad añadida que se creó en el módulo de gestión del Catálogo de GuíaSalud, se pudieron conocer el número de GPC que eran más visitadas.

Desde el 7 de diciembre de 2007 se implementó, en todas las páginas HTML y ASP que se generaban desde el portal, un código javascript que proporcionaba Google Analytics (software gratuito de análisis de estadísticas de uso web basado en cookies de Google) para poder conocer mejor a nuestros usuarios y complementar los datos que nos ofrecían los ficheros logs.

Desde esa fecha, y a lo largo de siguientes tres años, se han ido elaborando informes anuales cada vez más completos, que han permitido a los gestores de GuíaSalud conocer la evolución y mejora del portal a través del análisis de estas estadísticas.

A las estadísticas obtenidas a través de Google Analytics, hay que añadir las opiniones y datos que nos llegaban a través de otro software elaborado por “Kampyle” que permitía elaborar encuestas, capturar los datos y presentarlos gráficamente para su análisis de manera sencilla. Se elaboró una encuesta en enero de 2009 ubicada en la página principal del Portal, para conocer la opinión que los usuarios tenían del portal en su conjunto, obtener sugerencias, etc., y a finales de año también se elaboró un Informe de Satisfacción del Usuario.

Ante el cambio de portal, en el que se añaden más contenidos, nuevas herramientas, etc. se estimó oportuno la compra de un software de recogida y análisis de

ficheros logs que permitiera la personalización y generación de informes, según las necesidades del portal, y que se denomina Webtrends⁷².

Por todo ello se observa, que actualmente existe la necesidad de definir el proceso a través del cual se obtienen todos estos datos estadísticos y sistematizarlos, elaborando unos informes que sirvan para obtener una imagen de la evolución del portal GuíaSalud mensual, trimestral o anual. La finalidad es poder observar a nuestros usuarios, evaluar nuestros servicios, y adaptarnos, así como seguir ayudando a los gestores y decisores del portal GuíaSalud para la toma de decisiones.

La propuesta del “Procedimiento de evaluación de GuíaSalud” no sólo se va a centrar en la recogida de datos estadísticos, sino que tiene la intención de observar el sitio web globalmente: la evaluación es un proceso que permite corroborar que se están alcanzando los objetivos (es decir que la información y los servicios están satisfaciendo las necesidades de sus usuarios); diagnosticar los puntos débiles del funcionamiento del portal, facilitar la toma de decisiones a la hora de implantar nuevas tecnologías o incorporar nuevos contenidos; permitir la comparación entre sistemas análogos (lo que se conoce como benchmarking) para conocer en qué situación se encuentra con respecto a otros portales similares; y finalmente, justificar la existencia del portal ya que logra beneficios para la organización que lo mantiene así como para los usuarios a los que se dirige⁷³.

3.3.2. Introducción

La evaluación consiste en comprobar mediante una serie de procedimientos si se han logrado los objetivos propuestos y el proyecto se ha desarrollado adecuadamente. Su fin es triple: conocer los factores asociados con el éxito o fracaso de los resultados, permitir realizar las correcciones necesarias en el servicio de información creado para lograr un mejor funcionamiento, y establecer ajustes en proyectos futuros. Se trata de comparar lo que se ha hecho y se ha obtenido con lo que se quería hacer y obtener. Es una herramienta necesaria para que el sistema de información esté cambiando y adaptándose según los datos proporcionados por la medición, observar cambios en las tendencias o tomar medidas ante determinadas señales de alerta.

⁷² *Webtrends Analytics 9* [en línea]. Disponible en: <http://www.webtrends.com/Products/Analytics.aspx>. Consulta: 4 de abril de 2010.

⁷³ Abad García, *op. cit.*, pp. 19-22.

3.3.3 Definiciones

A continuación se recogen tres definiciones básicas relacionadas con la evaluación:

- **Evaluación:** *“aquel proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Esto supone la puesta en práctica de un procedimiento con el que destacar las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se valúa”*⁷⁴.
- **Criterio:** *“elemento general que sirve de norma intelectual para juzgar o decidir”*⁷⁵.
- **Indicador:** *“expresión (números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades y el método utilizado”*⁷⁶.

3.3.4 Evaluación de sitios web

Un sitio web es, en cierto modo, un producto, aun cuando no esté nunca definitivamente terminado. Pero, además, es también un servicio, en tanto que ofrece información a los usuarios, igual que un centro de documentación o una biblioteca y, además, otras prestaciones concretas como la consulta de un catálogo o base de datos.

Como señala Jiménez Piano, *“como producto, las páginas web deben ofrecer una calidad estable, tanto en cuanto al propio diseño como a la información que contienen, y esta calidad ha de ser evaluada no solo tras su creación, sino de manera continua”*⁷⁷.

“Como servicio, las sedes web deben establecer de forma muy clara a quiénes se dirigen o cuál es su audiencia prevista, y consecuentemente, estudiar cuáles son las necesidades y expectativas de calidad de sus usuarios, y los juicios de estos sobre la calidad de la sede, o la calidad percibida. Por lo tanto, cualquier sede web que persiga calidad tiene que establecer mecanismos de medición de la satisfacción de sus usuarios, bien de forma directa o indirecta.

⁷⁴ Ibid., p. 19.

⁷⁵ Jiménez Piano, Marina; Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007, p. 76.

⁷⁶ Abad García, *op. cit.*, p. 43.

⁷⁷ Jiménez Piano, *op. cit.*, p. 65.

*Los métodos directos suponen la consulta de las opiniones de los usuarios, bien mediante entrevistas personales o cuestionarios enviados por correo, correo-e o teléfono, o bien mediante la inclusión de formularios para que sean cumplimentados por los usuarios en la propia sede. Otro método directo es la aplicación de un cuestionario que mida las distintas características de la información de la web, previa selección de los criterios básicos que darán lugar a los distintos indicadores. Los datos obtenidos deben después analizarse para extraer conclusiones que ayuden a mejorar los contenidos*⁷⁸.

Como método indirecto, se puede usar la analítica web o el análisis de los ficheros de actividad de los usuarios que quedan registrados en el servidor de nuestro sitio web. Su explotación será de gran utilidad para conocer que contenidos están siendo más consultados (y por tanto tienen más interés para nuestros usuarios), que contenidos no lo son (y puede ser que no tengan interés para nuestros usuarios o no estén siendo debidamente promocionados, sean difíciles de utilizar, descargar...), páginas de entrada a nuestro sitio web, páginas de salida, países que más nos visitan, y otro tanto número de variables cuyo estudio permitirá completar la evaluación de los contenidos o servicios, y así comprobar si estamos consiguiendo ofrecer calidad en el sitio web.

3.3.5 Clasificación de la evaluación

Existen diversas clasificaciones para la evaluación, como Abad García⁷⁹ apunta, dependiendo de la faceta que queramos destacar de ella. Si atendemos al criterio de **orientación**, la evaluación a realizar, puede estar *orientada al sistema* u *orientada al usuario*. En el caso de la *evaluación orientada al sistema*, ésta se enfoca para determinar las características y el funcionamiento de los componentes del sistema y la calidad de sus productos. En el segundo, *evaluación orientada al usuario*, se centra el interés en la relación del usuario con el sistema e incluye aspectos tales como el uso, la satisfacción o el impacto.

Según esta clasificación, los elementos que podrían evaluarse del portal serían:

Evaluación orientada al sistema

- Calidad en las tecnologías utilizadas

⁷⁸ Jiménez Piano, *op. cit.*, pp. 65-66.

⁷⁹ Abad García, *op. cit.*, pp. 30-32.

- Utilización de estándares (XHTML, CSS, etc.), el respeto a normativa sobre accesibilidad, así como a orientaciones sobre usabilidad.
- Calidad en sus procesos
 - Aceptación de normativa sobre calidad (ISO).
- Calidad de sus contenidos
 - Aceptación de los códigos de conducta, certificaciones o sellos de calidad.
 - Elaboración de otros criterios de calidad específicos que cada organización puede establecer y diseñar *ad hoc*.
- Calidad en sus Recursos Humanos (RRHH)
 - Conocimiento de la carrera profesional, competencias de los profesionales, etc.

Evaluación orientada al usuario

- Valorar el uso y la satisfacción de nuestros usuarios reales
 - Estadísticas de uso
 - Encuesta de valoración / satisfacción
 - Formularios
 - Correos
 - Valoraciones

A esta clasificación nos interesaría añadir un tercer tipo: *la evaluación orientada a la evolución de la tecnología*. En este caso, la evaluación se centraría en conocer el entorno tecnológico (avances, proveedores, etc.) tan cambiante del sistema de información, y cuyo soporte físico es un sitio web.

Evaluación orientada a la evolución de la tecnología

- Conocer avances tecnológicos, empresas tecnológicas que desarrollan aplicaciones y funcionalidades para los sitios web:
 - Vigilancia e Inteligencia Tecnológica: conocer hacia dónde se dirigen los avances tecnológicos relacionados con sitios web, observar si los estamos utilizando, y si no es así, si nos interesaría adoptar esos avances para cumplir mejor los objetivos del portal.

Otro tipo de evaluación que puede ser de nuestro interés, es aquella que se basa en su **propósito**, clasificando entonces la evaluación en *endógena*, la cual persigue la

obtención de indicadores de funcionamiento sobre un sistema en particular, o en *exógena*, que se realiza para poner en perspectiva el funcionamiento de un sistema o servicio en el contexto de otros de naturaleza similar⁸⁰. La evaluación endógena recogería elementos que ya se medirían dentro de la evaluación orientada al sistema; sin embargo, la evaluación exógena permite evaluar elementos no recogidos en la anterior clasificación, como por ejemplo, medir nuestra visibilidad en Internet o conocer nuestros similares o competidores.

Según esta clasificación, los elementos que podrían evaluarse del portal serían:

Evaluación exógena

- Internet. Visibilidad
 - o Posicionamiento en buscadores
 - o Enlaces que nos realizan
 - o Introducción en las redes sociales
 - o Reputación on-line
- Competidores / Colaboradores
 - o Conocer la posición del portal con respecto a sus competidores.

Con esta relación de elementos evaluables del portal, podríamos obtener datos suficientes para conocer la evolución del portal anualmente y poder realizar las oportunas correcciones en aquellos datos que muestren errores y sean asumibles por el equipo del portal.

En resumen, la siguiente tabla presenta los elementos que se podrían medir y evaluar de nuestro portal:

Criterio ORIENTACIÓN				
Tipo de evaluación	Principios evaluables	Elementos a evaluar	Resultados	Herramientas
Sistema	Calidad en las tecnologías utilizadas	Utilización de estándares (XHTML, CSS, etc.), el respeto a normativa sobre accesibilidad, así como a	Observar errores de accesibilidad, utilización de estándares y	Taw3 Validador XHTML Validador CSS Evaluación Heurística

⁸⁰ Abad García, *op. cit.*, p. 32.

		orientaciones sobre usabilidad.	usabilidad.	Sugerencias de los usuarios
	Calidad en sus procesos	Aceptación de normativa sobre calidad (ISO).	Mejora continua en las actividades realizadas en el sistema de información. Detectar errores.	Procesos de calidad. Normas. Registros.
	Calidad de sus contenidos	Aceptación de los códigos de conducta, certificaciones o sellos de calidad. Elaboración de otros criterios de calidad específicos que cada organización puede establecer y diseñar <i>ad hoc</i> .	Observar prácticas que pueden señalar un interés por ofrecer calidad en los contenidos	
	Calidad en su RRHH	Conocimiento de la carrera profesional, competencias de los profesionales, etc.		
Usuarios	Valorar uso, satisfacción de nuestros usuarios reales	Estadísticas de uso. Encuesta de valoración / satisfacción. Formularios y correos.	Conocer cada vez más a nuestros usuarios, adaptar nuestros servicios a ellos	Webtrends Encuestas Formularios y correos electrónicos
Tecnología	Conocer avances tecnológicos, empresas tecnológicas que desarrollan aplicaciones y funcionalidades para los sitios web	Vigilancia e Inteligencia Tecnológica.	Conocer cuáles son las mejores tecnologías para implementar en el portal	---

CRITERIO: PROPÓSITO				
Tipo de evaluación	Principios evaluables	Elementos a evaluar	Resultados	Herramientas
Exógena	Internet. Visibilidad	Posicionamiento en buscadores. Enlaces que nos realizan. Introducción en las redes sociales. Reputación on-line.	Conocer nuestra visibilidad en Internet	Véase apartado d) Proceso de recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet, subapartado 3.1.3. Fuentes de información de datos
	Ventajas competitivas	Sitios web de los Competidores / Colaboradores	Conocer la posición del portal con respecto a sus competidores.	Benchmarking

3.3.6. Evaluación de Portal GuíaSalud

La evaluación de un sistema de información debe realizarse de manera global, evaluando cada proceso, elemento o agente implicado en el desarrollo de los objetivos que tiene el propio sitio web.

Esta propuesta de Procedimiento de evaluación del Portal GuíaSalud tiene como objetivo final plantear un panel evaluador general, y desarrollar algunos subprocesos recogidos dentro del proceso general de evaluación.

En esta propuesta además de plantear el Proceso General de Evaluación, también va a desarrollar los siguientes subprocesos:

Criterio ORIENTACIÓN					
Tipo de evaluación	Principios evaluables	Elementos a evaluar	Resultados	Herramientas	PROCESO
Usuarios	Valorar uso, satisfacción de nuestros usuarios reales	Estadísticas de uso. Encuesta de valoración / satisfacción. Formularios y correos.	Conocer cada vez más a nuestros usuarios, adaptar nuestros servicios a ellos	Webtrends Encuestas Formularios y correos electrónicos	a) Proceso de elaboración de informes estadísticos b) Proceso de elaboración de encuesta de uso y satisfacción del usuario c) Proceso de gestión de sugerencias y quejas de los usuarios

CRITERIO: PROPÓSITO					
Tipo de evaluación	Principios evaluables	Elementos a evaluar	Resultados	Herramientas	PROCESO
Exógena	Internet. Visibilidad	Posicionamiento en buscadores. Enlaces que nos realizan. Introducción en las redes sociales. Reputación on-line.	Conocer nuestra visibilidad en Internet	Véase apartado d) Proceso de recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet, subapartado 3.1.3. Fuentes de información de datos	d) Proceso de recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet

3.3.7. Propuesta de Procedimiento de evaluación

I. Objeto

La creación de la Propuesta de Procedimiento de evaluación se presenta como un proceso complementario al Procedimiento de actualización, creado en 2005 y revisado en 2011, ya que la calidad en el sitio web se conseguirá no sólo mostrando información actualizada de interés para los usuarios, sino también evaluando la actividad que en él tienen los usuarios.

II. Desarrollo

2.1. Generalidades

Los subprocesos a desarrollar dentro de la Propuesta de Procedimiento de evaluación del Portal GuíaSalud son:

- a) Proceso de elaboración de informes estadísticos
- b) Proceso de elaboración de encuesta de uso y satisfacción del usuario
- c) Proceso de gestión de sugerencias y quejas de los usuarios
- d) Proceso de recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet

a) Proceso de elaboración de informes estadísticos

I. Objeto

Conocer la evolución del uso del portal, saber más de nuestros usuarios y servir de apoyo para la toma de decisiones.

II. Alcance

Elaborar informes estadísticos periódicos con datos que nos suministre una herramienta de análisis de estadísticas web, lo que conllevará desarrollar actividades de gestión y mantenimiento del software para ir obteniendo nuevos datos estadísticos que se necesiten; consulta periódica del software de análisis de estadísticas para obtener los datos y elaboración de gráficos y tablas estadísticas.

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

3.1.1. Proveedores de datos

El servidor web del Portal GuíaSalud es el que provee de los archivos logs que posteriormente se analiza a través del software estadístico WebTrends que muestra los datos analizados y preparados para extraer conclusiones.

3.1.2. Fuentes de información de datos

La fuente de información es el servidor web del Portal GuíaSalud donde quedan registradas las actividades de los usuarios en los archivos log.

3.1.3. Medios de transmisión de los datos

Los contenidos se transmiten a través de:

- Portal
- SFTP
- Correo-e
- Personalmente
- Informes

3.1.4. Formatos de los datos

Los formatos de los documentos implicados en el proceso son:

- Formato comprimido Winrar (.rar)
- Formato archivo de actividad en el sitio web (.log)
- Formato Word (.doc)
- Formato Excel (.xls)
- Formato Power Point (.ppt)
- Formato Portable Document Format (.pdf)

3.1.5. Herramientas de edición y publicación de los datos

La edición del informe se realiza con el procesador de textos Microsoft Word y con el programa Adobe Acrobat.

La elaboración de gráficos y tablas se realiza con el software Microsoft Excel.

3.1.6. Entorno tecnológico

Véase “Anexo 1. Entorno tecnológico”.

3.2. Diagrama de flujo

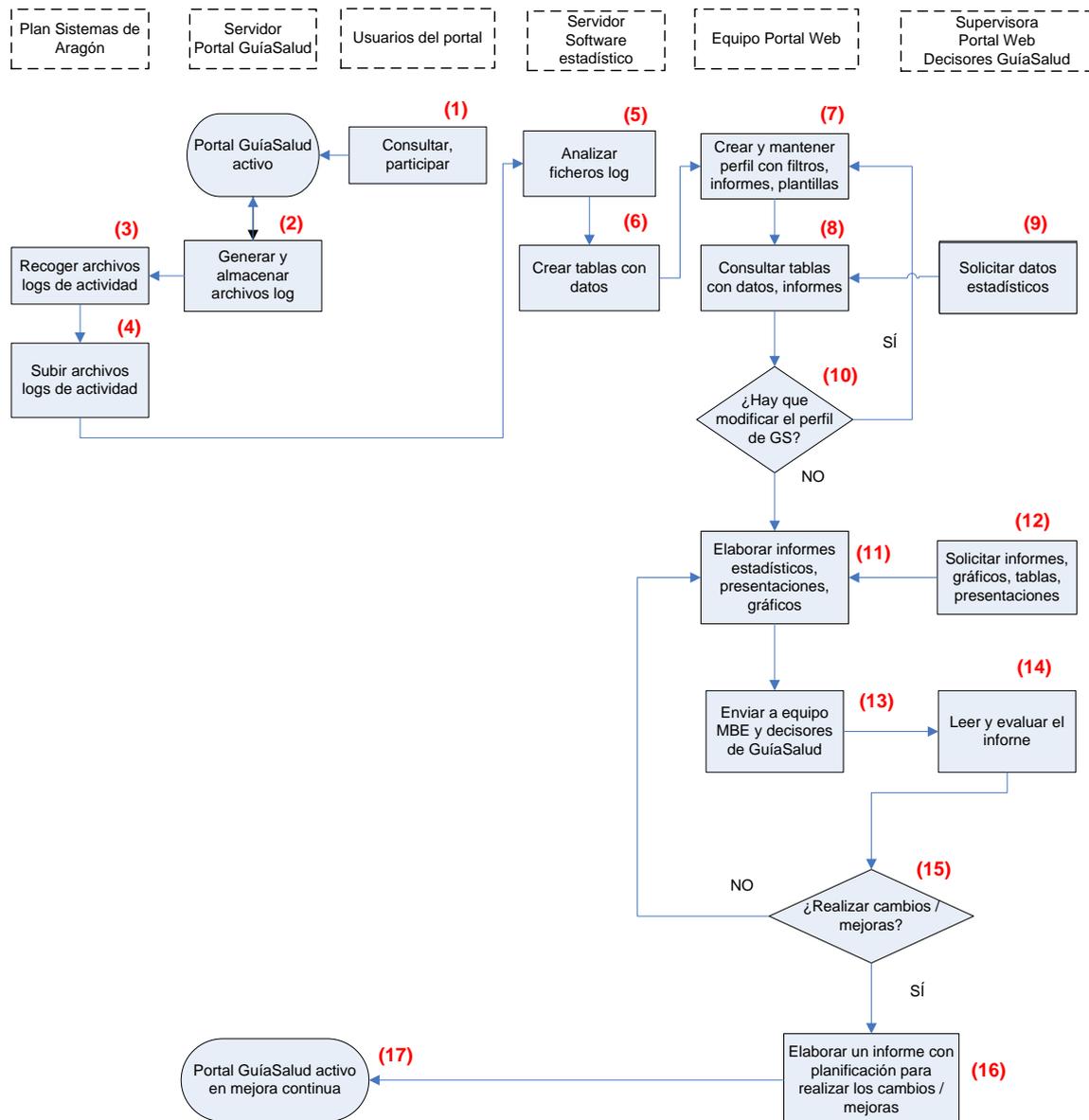


Figura 38. Diagrama de flujo. Evaluación de Portal GuíaSalud.

Elaboración de informes estadísticos

3.3. Descripción del procedimiento

El proceso comienza cuando los usuarios interactúan con el portal (1), quedándose sus actividades registradas en los archivos de actividad web o logs que se almacenan en el servidor del portal (2). Para que el programa de análisis de estadísticas web pueda analizar estos ficheros logs, el personal de Plan de Sistemas de Aragón, accede por SFTP al Servidor del Portal y coge el fichero de logs que se ha creado en la última semana (3). De ahí lo pasa al servidor en el que está el software de análisis de estadísticas web y lo almacena en la carpeta de logs del Portal GuíaSalud (esta carpeta será la fuente de datos o Data Source) (4).

El programa de análisis de estadísticas web analiza los ficheros logs almacenados en el servidor en el que está instalado el programa (5), creando tablas con los datos resultantes del análisis (6). El equipo del portal web configura el perfil de GuíaSalud y lo personaliza según sus necesidades para obtener los datos que más interesen según sus objetivos, a través de la creación y modificación de filtros, creación de grupos de contenidos, informes y plantillas (7). Posteriormente, el equipo consulta las tablas con los datos y los informes creados (8), momento en el que cualquier persona del equipo MBE puede solicitar al equipo web, que se le suministren datos estadísticos con el fin de realizar informes y presentaciones (9).

Aunque la primera configuración y personalización del perfil del portal en el software de análisis de estadísticas web intenta ser lo más cercana a las necesidades del personal de GuíaSalud, estas solicitudes de datos estadísticos de los supervisores del portal, decisores de GuíaSalud, equipo MBE o del propio equipo del portal, tendrá como consecuencia la necesidad de obtener nuevos datos estadísticos que no se muestran con el perfil actual, por lo que habrá que modificar el perfil de GuíaSalud (añadir nuevos filtros, grupos de contenidos, etc.) (10).

En el caso que no sea necesario cambiar y adaptar el perfil de GuíaSalud, los datos que se muestran en el perfil serán los adecuados para elaborar alguna presentación, gráficos o informes periódicos (mensuales, trimestrales y anuales) (11). Los supervisores o decisores de GuíaSalud podrán también solicitar de forma puntual que se elaboren presentaciones o gráficos (12).

Una vez elaborado alguno de los informes periódicos (mensual, trimestral o anual), éste se enviará al resto del equipo de MBE y decisores del Portal GuíaSalud (13), para que sea evaluado y analizado también por ellos (14). De esta lectura podrán salir unas recomendaciones de mejora (15) que se convertirán en acciones en un informe con recursos y tiempo asignados para ejecutarlas (16), consiguiendo así que el portal se encuentre en mejora continua (17).

IV. Responsabilidades

Los perfiles del equipo que trabaja en este proceso del Portal GuíaSalud son:

- Técnico/a en MBE y Responsable principal
- Técnico/a de Área de Informática
- Webmáster – documentalista

Los perfiles de los trabajadores de la empresa que mantiene el servidor son:

- Ingenieros de Sistemas

Los perfiles de los trabajadores de la empresa que nos da soporte con el software WebTrends son:

- Jefe de proyecto
- Consultor
- Arquitecto de Sistemas

Los perfiles de los trabajadores del Plan de Sistemas son:

- Técnico de Gestión y Soporte de Sistemas

V. Registros

- Informe estadístico mensual.
- Informe estadístico trimestral.
- Informe estadístico anual.

b) Proceso de elaboración de encuesta de uso y satisfacción del usuario

I. Objeto

Conocer con más detalle sobre el uso y satisfacción de los usuarios que visitan en el portal.

II. Alcance

Elaborar una encuesta y difundirla entre los usuarios que estén dados de alta en el Portal GuíaSalud, así como evaluar sus comentarios, proponer acciones de mejora y correctivas según los datos obtenidos, y servir de apoyo a la toma de decisiones.

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

3.1.1. Proveedores de datos

Los proveedores de los datos son los usuarios del Portal GuíaSalud que responden a las encuestas elaboradas con el software y utilidades del Portal Survey Mokey.

3.1.2. Fuentes de información de datos

La fuente de información para obtener los correos electrónicos de los usuarios a los que enviar la encuesta es el Portal GuíaSalud. Se seleccionarán correos electrónicos de manera aleatoria de los usuarios que se han registrado en el portal.

Las encuestas respondidas por los usuarios serán otra fuente principal de información de datos.

3.1.3. Medios de transmisión de los datos

Los contenidos se transmiten a través de:

- Correo electrónico
- Portal GuíaSalud
- Portal Survey Monkey

3.1.4. Formatos de los datos

Los formatos de los documentos que están a disposición de los usuarios en el portal son los siguientes:

- Formato Excel (.xls)
- Formato SPSS: (.sav, .spo, .sps, .sbs)
- Formato Portable Document Format (.pdf)
- Formato Word (.doc)

3.1.5. Herramientas de edición y publicación de los datos

Para la elaboración de la encuesta se utilizará la herramienta disponible desde el Portal Survey Monkey.

Para el tratamiento y análisis de los datos obtenidos de las encuestas se utilizará el programa informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

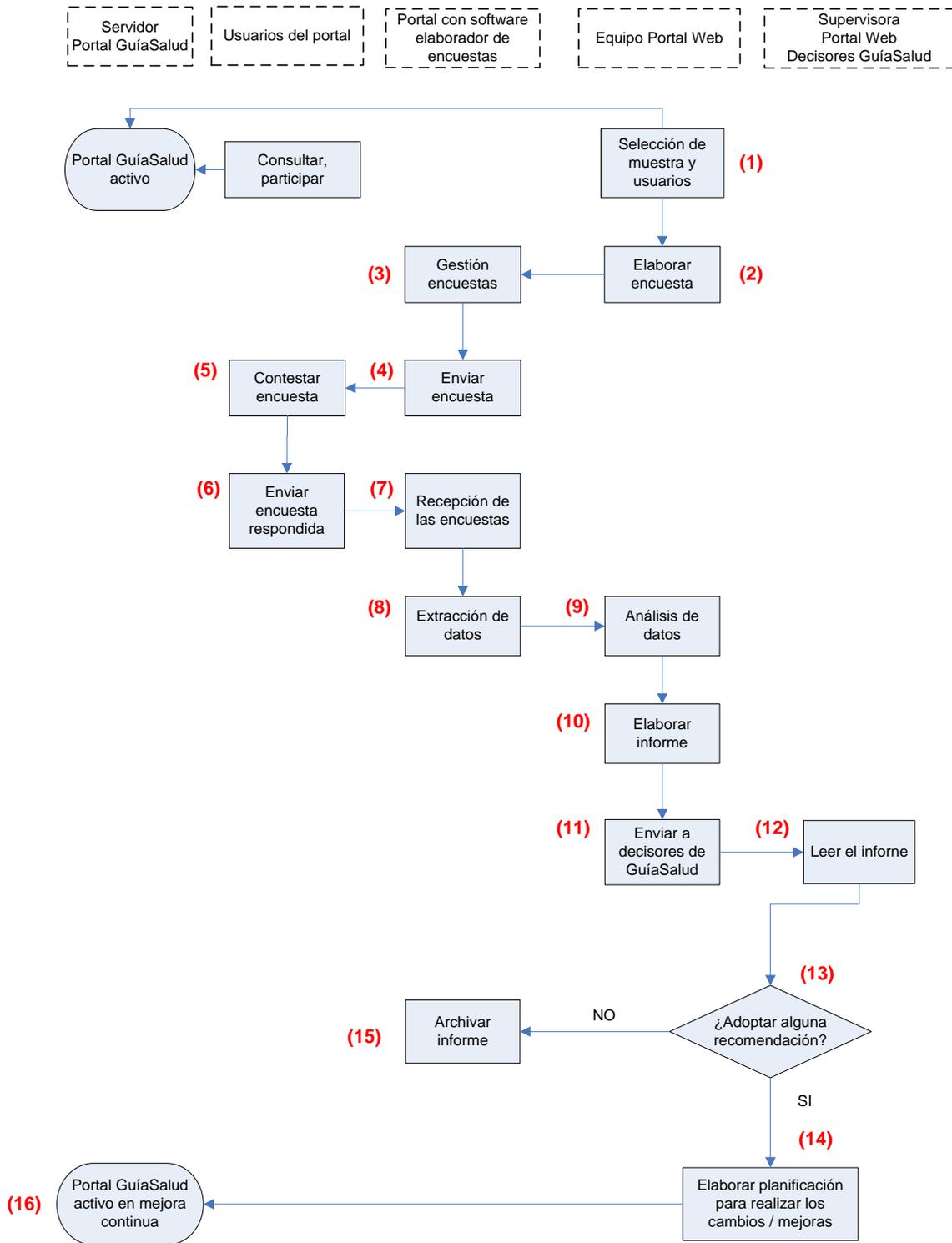
Para la edición de documentos con las conclusiones extraídas del análisis de las estadísticas se utilizará el procesador de textos Microsoft Word y Adobe Acrobat.

3.1.6. Entorno tecnológico

Véase “Anexo 1. Entorno tecnológico”.

3.2. Diagrama de flujo

El diagrama de flujo recoge las actuaciones y agentes implicados en la elaboración y envío de la encuesta, recogida y análisis de datos así como en la elaboración del informe final.



**Figura 39. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud.
Elaboración de encuesta de uso y satisfacción del usuario**

3.3. Descripción del procedimiento

En primer lugar se elige el tamaño de la muestra, y aleatoriamente, los usuarios a los que se va a enviar la encuesta (1). Posteriormente, se elabora la encuesta con preguntas que permitan obtener la información que el equipo web necesite conocer de sus usuarios (2).

En el siguiente paso, se elabora la encuesta con el software que permite su gestión (elaboración, envío y recogida de datos) (3) y se envía la encuesta por correo electrónico (4), estableciéndose un periodo de recepción de respuestas, en el cual los usuarios que así lo decidan, contestarán la encuesta (5) y la enviarán (6). Una vez terminado el periodo de recepción de encuestas (7), el equipo del portal web, extrae toda la información obtenida de las contestaciones de los usuarios, y se importa a un programa de tratamiento de datos estadísticos, como puede ser Excel o SPSS (8).

Tras este análisis estadístico (9), se elabora un informe con las tablas, gráficos, conclusiones y recomendaciones (10). El informe será enviado a los decisores del Portal GuíaSalud (11), para que sea evaluado y analizado también por ellos (12). Finalmente deberán ser ellos junto con el equipo del portal web, los que decidan si las recomendaciones de mejora del informe se convierten en acciones con recursos y tiempo asignados para ejecutarlas (14). En el caso que no se decida adoptar ninguna recomendación se archivará el informe para posteriores consultas (15). Finalmente, el Portal GuíaSalud sigue activo y en mejora continua (16).

IV. Responsabilidades

Los perfiles del equipo que trabaja en este proceso del Portal GuíaSalud son:

- Técnico/a en MBE y Responsable principal
- Decisores de GuíaSalud
- Webmáster – documentalista
- Documentalista

V. Registros

- Encuesta a usuarios del portal (en fase de elaboración).

c) Proceso de gestión de sugerencias y quejas de los usuarios

I. Objeto

Gestionar el canal de comunicación entre el usuario y GuíaSalud de sugerencias y quejas de manera eficiente.

II. Alcance

Elaborar un proceso de gestión de sugerencias y quejas de los usuarios para que se dirijan a las personas adecuadas, sean tenidas en cuenta, y si es necesario, se realicen acciones de mejora y correctivas.

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

3.1.1. Tipología de contenidos

- a) Sugerencia: información que remite el usuario para que sea tomada en cuenta e incorporada en el portal: noticias, recursos, herramientas, contenidos estáticos, nuevas secciones, etc.
- b) Queja o reclamación: debido a una negativa experiencia con el portal, el usuario remite información reclamando la mejora de la calidad de la información que se muestra en el portal (errores tipográficos, enlaces rotos o incorrectos, contenidos equivocados), sobre el mal funcionamiento de alguna aplicación o servicio, etc.

3.1.2. Proveedores de datos

Los proveedores de los datos serán los usuarios del Portal GuíaSalud que utilizarán el formulario de contacto del portal o el correo electrónico para hacer llegar las sugerencias o quejas.

3.1.3. Fuentes de información de datos

El formulario de contacto enviado y rellenado o los correos electrónicos enviados por los usuarios será la fuente principal de información de datos.

3.1.4. Medios de transmisión de los datos

Los contenidos se transmiten a través de:

- Correo electrónico
- Formulario de contacto del Portal

3.1.5. Formatos de los datos

Los formatos de los documentos implicados en este proceso son:

- Formato Word (.doc)
- Formato Access (.xls)
- Formato Portable Document Format (.pdf)

3.1.6. Herramientas de edición y publicación de los datos

Para el almacenamiento de las sugerencias y quejas de los usuarios se utilizará el una hoja de datos de quejas y sugerencias creada con el programa Excel 2003.

Para la edición de documentos con las acciones a realizar según sugerencias y quejas de los usuarios se utilizará el procesador de textos Microsoft Word y/o Adobe Acrobat.

3.1.7. Entorno tecnológico

Véase “Anexo 1. Entorno tecnológico”.

3.2. *Diagrama de flujo*

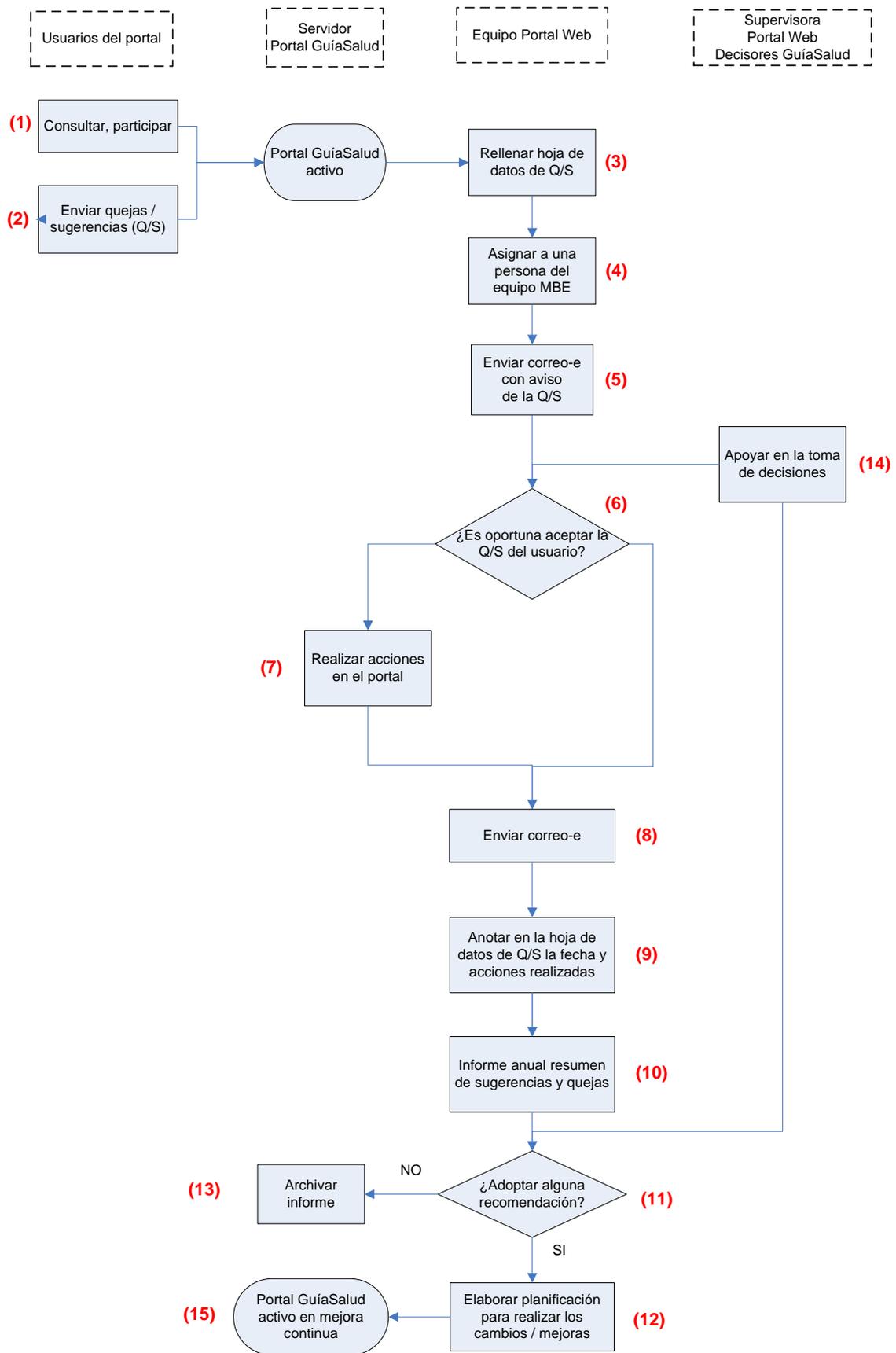


Figura 40. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Gestión de sugerencias y quejas los usuarios

3.3. Descripción del procedimiento

Mientras los usuarios consultan el portal (1), pueden observar que la información que se les está ofreciendo es incorrecta o tienen algún problema técnico, etc., en definitiva pueden quejarse de que el servicio del portal no está siendo adecuado para ellos; del mismo modo, también los usuarios pueden conocer algún dato, evento, noticia, relacionado con los objetivos del portal, que no esté recogida en el mismo, es decir que podrá realizar una sugerencia al equipo del portal. En ambos casos, el usuario tiene las mismas herramientas para enviar su queja o sugerencia: un correo electrónico o un formulario de contacto disponible en el portal (2).

El equipo del portal web rellenará la hoja de datos creada para almacenar las quejas y sugerencias (3), y enviará un correo electrónico a la persona del equipo MBE a la que se haya asignado que debe resolver la consulta o queja del usuario (4-5).

En ambos caso, la persona asignada, deberá valorar si es oportuno incluir la información, dato o cambio que el usuario haya enviado al portal (6). En el caso que la valoración sea afirmativa, se deberán realizar las oportunas acciones que el usuario haya recomendado (7) y además, tanto si positiva como negativa la respuesta, se le enviará un correo al usuario agradeciendo su participación y comunicándole que se ha incorporado su sugerencia / queja, y en el caso de ser negativa la respuesta, informándole de las razones por las que finalmente no se ha podido incluir su aportación (8).

Finalmente, el responsable de resolver esa queja o sugerencia deberá terminar de rellenar el registro de la hoja de datos de quejas y sugerencias, con la fecha de resolución y las acciones realizadas, así como guardar los mensajes de correo electrónico enviados al usuario (9).

Anualmente se elaborará un informe con el resumen de las quejas, sugerencias, acciones realizadas y recomendaciones (10). El equipo del portal web deberá decidir si las recomendaciones se convierten en acciones (11) con recursos y tiempo asignados para ejecutarlas (12). En el caso que no se decida adoptar ninguna recomendación se archivará el informe para posteriores consultas (13). La supervisora del portal podrá apoyar al equipo del portal a tomar las decisiones oportunas en cualquier momento del proceso (14). Finalmente, el Portal GuíaSalud sigue activo y en mejora continua (15).

IV. Responsabilidades

Los perfiles del equipo que trabaja en este proceso del Portal GuíaSalud son:

- Técnico/a en MBE y Responsable principal
- Webmáster – documentalista
- Documentalista
- Técnico/a en MBE
- Auxiliar Administrativo

V. Registros

- Formulario de contacto del Portal GuíaSalud⁸¹.
- Hoja de datos de Quejas y Sugerencias.
- Quejas y sugerencias de los usuarios del Portal GuíaSalud. Informe anual.

⁸¹ “Formulario de contacto. Comunicación y participación” [en línea]. En *Portal GuíaSalud. Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011. Disponible en: <<http://portal.guiasalud.es/web/guest/formulario-contacto>>. [Consulta: 18 de mayo de 2011].

d) Proceso de recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet

I. Objeto

Conocer el posicionamiento y la visibilidad del Portal GuíaSalud en Internet.

II. Alcance

Utilizar herramientas gratuitas que se ofrecen en Internet para monitorizar la visibilidad del portal GuíaSalud en Internet.

III. Desarrollo

3.1. Generalidades

3.1.1. Proveedores de datos

Los proveedores de datos son: Google, Yahoo, Microsoft, Backlink Watch, iAcquire, LLC (Link Diagnosis), Bizinformation, Social mention, Whos talkin, Topsy, Icerocket, Open Facebook Search.

3.1.2. Fuentes de información de datos

Medición de enlaces que apuntan al Portal GuíaSalud

- Comando [link://www.guiasalud.es] en buscador Google [http://www.google.es]
- Backlink Watch [http://www.backlinkwatch.com]
- Link Diagnosis [http://www.linkdiagnosis.com/]

Posicionamiento en buscadores

- Google [http://www.google.es]
- Yahoo [http://es.yahoo.com/]
- Bing [http://www.bing.com/]

Otras herramientas

- Herramienta para webmasters de Google
- Optimizador de sitios web de Google

Alertas

- Alertas de Google y Socialmention (GuíaSalud)

Generales

Socialmention [<http://socialmention.com/>]

Buscador que nos muestra los lugares (blogs, microblogs, marcadores, comentarios, Google News, etc) en los que aparece el término que indiquemos, dato que se complementa con una serie de indicadores estadísticos útiles: tiempo medio en el que nos nombran por la red, cuándo fue la última vez que nos mencionaron, si se habla bien o mal de nosotros, palabras clave que nos asocian o los usuarios que más hablan de nosotros.

Whos talkin [<http://www.whostalkin.com/>]

Herramienta que nos muestra los sitios (redes sociales, marcadores, galerías de Flickr o Picasa, tweets, etc) en los que aparece el término de búsqueda. También incluye la posibilidad de exportar a una hoja de cálculo los resultados y la posibilidad de filtrar por tipo de contenedor (ya sea a nivel global o particularizando en servicios concretos). El sistema incluye un indicador de popularidad.

Topsy [<http://www.topsy.com>]

Búsqueda en la Web, Tweets, Photos, Videos, Expertos.

Blogs

IceRocket [<http://www.icerocket.com/>]

Servicio de búsqueda en el que visualizar las distintas menciones que nos hacen por la red (Blogs, Web, Twitter, Facebook, News, Images).

⁸² Velasco, JJ. “Diez herramientas gratuitas para monitorizar lo que se dice en la red” [en línea]. *Bitelia*, 23 de noviembre 2010. Disponible en: <<http://bitelia.com/2010/11/diez-herramientas-gratuitas-para-monitorizar-lo-que-se-dice-en-la-red>>. [Consulta: 25 de mayo de 2011].

Redes sociales

Open Facebook Search [<http://openfacebooksearch.com/>]

Buscador sobre Facebook que nos ofrece un listado de las menciones que se hacen en los muros de aquellos usuarios que no tienen restricciones de privacidad en esta zona de su perfil.

Twitter [<http://www.twitter-espana.com/categoria/salud>]

Listado de sitios web relacionados con la salud, donde los perfiles están clasificados por número de seguidores.

3.1.3. Medios de transmisión de los datos

Los datos se transmiten a través de:

- Internet

3.1.4. Formatos de los datos

Los formatos de los documentos de este procedimiento son:

- Formato Word (.doc)
- Formato Excel (.xls)
- Formato Portable Document Format (.pdf)

3.1.5. Herramientas de edición y publicación de los datos

Para la recogida de los datos suministrados por las fuentes de datos, así como para la elaboración de gráficos se utilizará Microsoft Excel.

Para la edición de documentos con los datos sobre la visibilidad del Portal GuíaSalud en Internet se utilizará el procesador de textos Microsoft Word y/o Adobe Acrobat.

3.1.6. Entorno tecnológico

Véase “Anexo 1. Entorno tecnológico”.

3.2. Diagrama de flujo

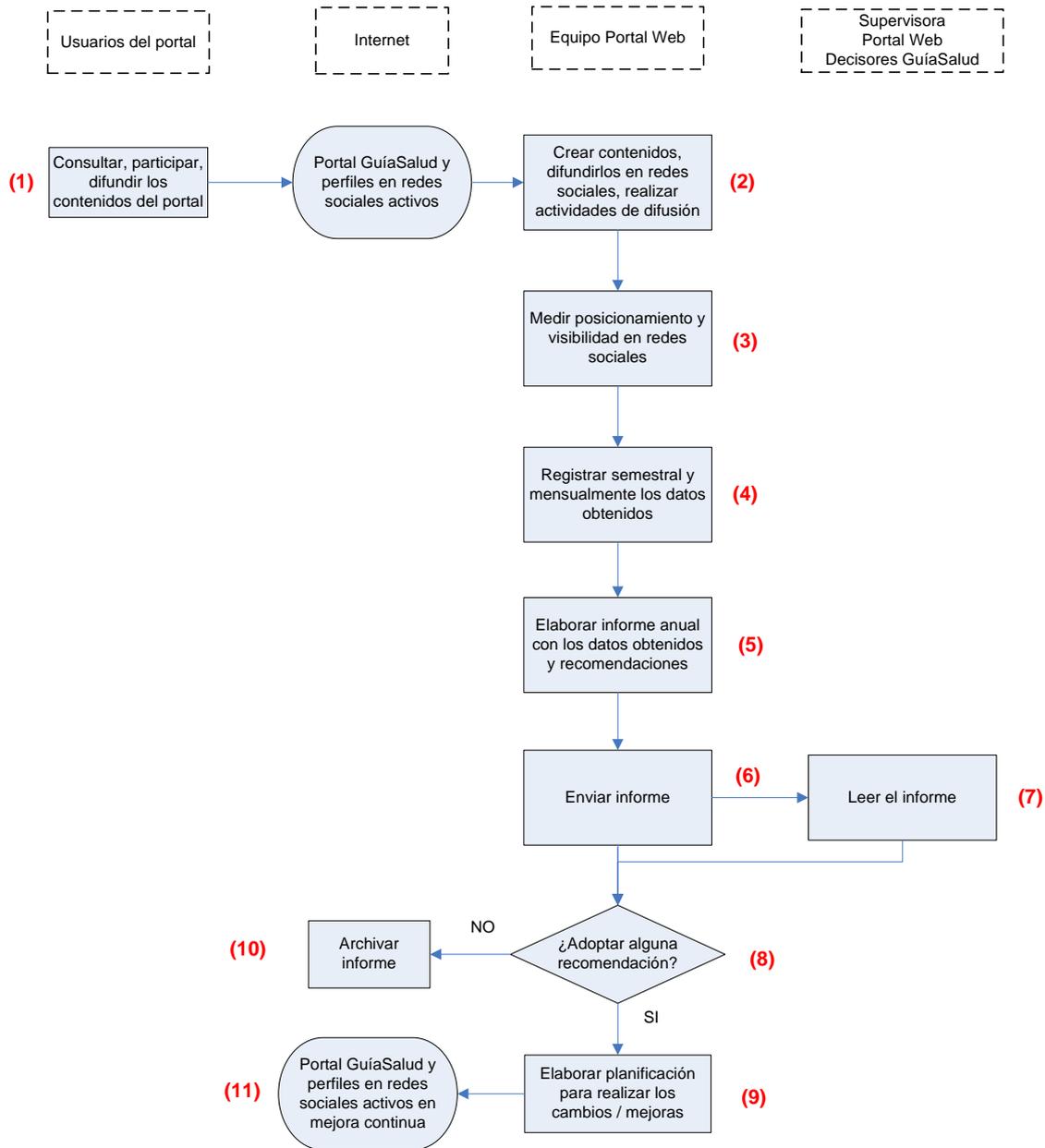


Figura 41. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet

3.3. Descripción del procedimiento

Mientras los usuarios del portal consultan el portal y sus contenidos, y los difunden en diversos portales y redes sociales (1), el equipo del portal elabora los contenidos y del mismo modo los difunde en estos mismos portales y aplicaciones que permiten crear redes sociales (Twitter, Delicious, Youtube, Slideshare) (2).

Por ello, el equipo del portal mide gracias a herramientas gratuitas disponibles en Internet (véase apartado 3.1.2. Fuente de información de datos) para conocer el posicionamiento y visibilidad en las redes sociales (3) y registrar semestralmente (enero y julio) los enlaces recibidos y el posicionamiento, y mensualmente, la visibilidad en las redes sociales (4).

En enero se elaborará un informe anual con los datos registrados durante todo el año, se analizarán los datos y se propondrán recomendaciones (5). Este informe será enviado a la supervisora del portal y a los decisores de GuíaSalud (6), que leerán el informe (7) y juntamente con el equipo del portal, decidirán si se adopta alguna de las recomendaciones (8) y se convierten en acciones con recursos y tiempo asignados para ejecutarlas (9). En el caso que no se decida adoptar ninguna recomendación se archivará el informe para posteriores consultas (10). Finalmente, el Portal GuíaSalud sigue activo y en mejora continua (11).

IV. Responsabilidades

- Webmaster – documentalista.
- Supervisora del portal web.
- Decisores GuíaSalud.

V. Registros

- Informe de visibilidad del Portal GuíaSalud en Internet.

III. Control de cambios

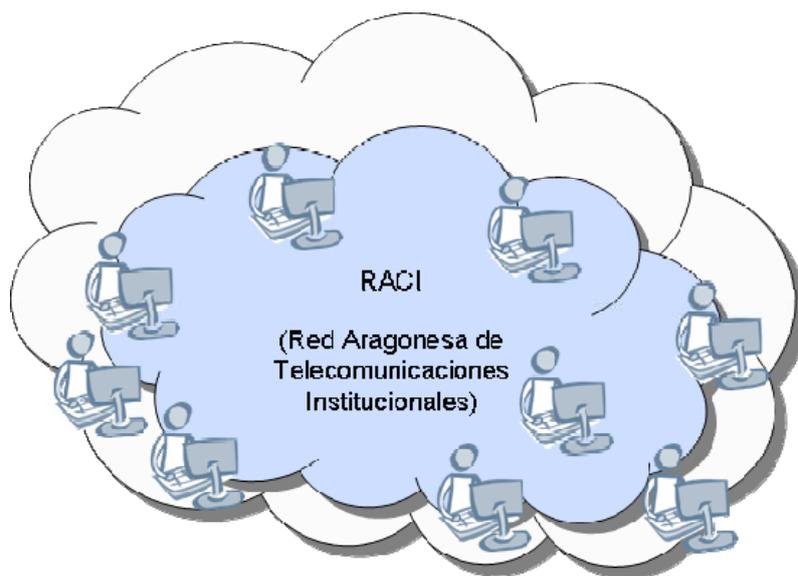
Fecha del cambio	Descripción del cambio	Persona que realiza el cambio

IV. Anexos

Anexo 1. Entorno tecnológico

Los ordenadores con los que trabaja el personal de GuíaSalud son ordenadores de sobremesa con ofimática Windows 2003, navegadores Internet Explorer y Mozilla Firefox y cliente de correo Mozilla Thunderbird. Además, estos ordenadores se hallan conectados a la Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales (RACI).

La RACI es el eje central de la comunicación institucional en Aragón, tanto en voz como en datos. Está basada en fibra óptica y proporciona servicios de comunicación a los usuarios institucionales de Aragón con independencia de su ubicación física. Dispone de centros en Walqa (Huesca), Zaragoza y Teruel (Centro de respaldo) que dan servicio a la infraestructura informática del Gobierno de Aragón (servidores, sistemas de almacenamiento, comunicaciones y aplicaciones, etc.), que soporta tanto los servicios internos para el personal del Gobierno de Aragón, como los de uso público.



La plataforma en la que se ha desarrollado el portal de GuíaSalud es sobre una plataforma web de código abierto (open source) Liferay. Las especificaciones técnicas de desarrollo son:

- Sistema Operativo: OpenSolaris
- Contenedores de Servlet: Tomcat
- Servidor de Aplicaciones: GlassFish

- Base de Datos: MySQL
- Tecnología utilizada: Java J2EE/JEE, JavaScript
- Gestor Documental: Alfresco

El servidor en el que está alojado el portal tiene las siguientes características:

- Hosting Virtual: servicio 24x7 y disponibilidad del 99,9%.
 - o Características del servidor virtual:
 - RAM: 7,5 GB
 - Disco Duro: 50 GB para datos
 - Procesador: Doble core a 2 GHz
 - Tráfico: 50 GB/mes
 - Sistema Operativo: OpenSolaris

3.4. Criterios e Indicadores

Una vez definidos los procedimientos, se definen criterios e indicadores que se servirán para medir la consecución o no de nuestros objetivos según los resultados obtenidos.

3.4.1. Criterios

1. Criterio de eficacia: servirá para medir si actualización de los contenidos se realiza o no en la periodicidad marcada.
 - a. Indicadores para medir este criterio: N° de días de retraso en la actualización de los diferentes contenidos; N° de consultas no resueltas.
2. Criterio de obsolescencia: servirá para medir el tiempo que se tarda en actualizar algunos contenidos estáticos que no tienen una periodicidad determinada para actualizarse, sino que ésta depende del envío de materiales de otras entidades o personas.
 - a. Indicadores para medir este criterio: N° de veces que se actualiza una Sección.
3. Criterio de utilidad: servirá para conocer si nuestros contenidos están siendo consultados por nuestros usuarios.
 - a. Indicadores para medir este criterio: N° de visitas; N° de descargas.
4. Criterio de visibilidad: servirá para conocer cuán conocido es el portal.
 - a. Indicadores para medir este criterio: N° de usuarios registrados; N° de enlaces recibidos.
5. Criterio de participación: servirá para conocer el nivel de implicación de los usuarios con el portal.
 - a. Indicadores para medir este criterio: N° de mensajes enviados al foro; N° de experiencias de implementación recibidas.

3.4.2. Indicadores del Procedimiento de Actualización

a) Actualización de contenidos estáticos

Criterio	Indicador	Tipo indicador	Periodicidad	Objetivo
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Catálogo de GPC. Estadísticas”	Rendimiento	Semestral (Abril y Octubre)	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Herramientas”	Rendimiento	Anual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Herramientas y Recursos. Recursos. Recursos especializados”	Rendimiento	Anual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. GuíaSalud 2.0”	Rendimiento	Anual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Actualidad. Agenda GuíaSalud. Jornadas Científicas”	Rendimiento	Anual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Información para pacientes. Recursos. Calidad de la información en salud”	Rendimiento	Anual	0 días de retraso
Obsolescencia	Nº de veces que se ha actualizado la Sección Programa de GPC en el SNS	Informativo		
Obsolescencia	Nº de veces que se ha actualizado la Sección “Quiénes somos”	Informativo		
Obsolescencia	Nº de veces que se ha actualizado la Sección “Medicina Basada en la Evidencia”	Informativo		

b) Actualización de contenidos estáticos. Herramientas de Participación y Comunicación

Criterio	Indicador	Tipo de indicador	Periodicidad	Objetivo
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Wiki PBE”	Rendimiento	Trimestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Blog GuíaSalud”	Rendimiento	Mensual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Encuestas”	Rendimiento	Trimestral	0 días de retraso
Participación	Nº de mensajes enviados a “Comunicación y Participación. Foro”	Informativo		
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Delicious”	Rendimiento	Quincenal	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Twitter”	Rendimiento	Semanal	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. SlideShare”	Rendimiento	Trimestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Comunicación y Participación. Youtube”	Rendimiento	Trimestral	0 días de retraso

c) Actualización de contenidos dinámicos

Criterio	Indicador	Tipo de indicador	Periodicidad	Objetivo
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Herramientas”	Rendimiento	Trimestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la	Rendimiento	Mensual	0 días de

	actualización de “Fuentes de información”			retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Documentos y Bibliografía”	Rendimiento	Mensual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Material formativo”	Rendimiento	Semestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Entidades”	Rendimiento	Semestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Eventos”	Rendimiento	Mensual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Convocatorias”	Rendimiento	Semestral	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Noticias”	Rendimiento	Mensual	0 días de retraso
Eficacia	Nº de días de retraso en la actualización de “Boletín GS”	Rendimiento	Mensual	0 días de retraso
Participación	Nº de experiencias de implementación recibidas	Informativo		

3.4.3. Indicadores de la propuesta de Procedimiento de Evaluación

Criterio	Indicador	Tipo de indicador	Periodicidad	Objetivo
Visibilidad	Nº de usuarios registrados en el Portal	Rendimiento	Anual	> 3.000
Utilidad	Nº Visitas al Portal GuíaSalud	Rendimiento	Anual	> 150.000
Utilidad	Nº de Descargas de documentos	Rendimiento	Anual	> 150.000
Eficacia	Nº de consultas no resueltas	Rendimiento	Anual	0 consultas resueltas
Visibilidad	Nº de enlaces recibidos (según Link Diagnosis)	Rendimiento	Anual	+ de 200 enlaces únicos

VII. Conclusiones

El objetivo principal de este trabajo ha sido el de responder a la pregunta ¿cómo mejorar la gestión de la calidad del Portal GuíaSalud? La respuesta ha sido la realización de dos procedimientos de calidad que provean al equipo del portal web unas herramientas que sirvan para realizar los procesos diarios de manera más efectiva. Para la elaboración de estos procedimientos se ha utilizado la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

El primer procedimiento tiene el objetivo de conocer todos los procesos implicados en la **actualización de contenidos del portal**, para organizar las tareas a realizar por el equipo web, y sobre todo, para mostrar contenidos actuales en un portal que tiene como fin ser dinámico, útil y consultado por sus usuarios; el segundo, complementario y no menos importante, presentado en forma de propuesta, está relacionado con la **evaluación de la interacción del usuario con el portal**. De este modo, se pretende la normalización de la elaboración de informes estadísticos, de encuestas de uso y satisfacción del usuario, la gestión de sugerencias o quejas de los usuarios, y la recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet. Todo este conjunto de datos recogidos tras la evaluación del portal, es de especial importancia, ya que su presentación, servirá para obtener una imagen de la evolución del portal mensual, trimestral y anual, con el objeto de poder conocer como cambian las necesidades y gustos de nuestros usuarios, evaluar nuestros servicios y adaptarnos. Además, su análisis servirá para poder elaborar informes con recomendaciones para los gestores del portal GuíaSalud a la hora de la toma de decisiones.

Con la búsqueda de la calidad a través de la revisión y creación de estos procedimientos, el portal quiere acercarse a la consecución de su principal objetivo: *el de convertir el sitio web, en un portal de referencia para la comunidad científica y usuarios interesados en aplicar los principios de la Medicina Basada en la Evidencia, y por tanto, potenciar la oferta y utilización de recursos, servicios y productos basados en la evidencia científica, para apoyar la toma de decisión de los profesionales y de los pacientes en el SNS.*

Con la realización de este proyecto, también se ha pretendido obtener una visión general del contexto en el que se creó el portal y conocer cómo han evolucionado sus servicios y contenidos. La necesidad de conocer lo que se ha creado y conseguido en los años anteriores, así como la situación actual en la que se encuentra, es de gran interés ya que la información sobre sus avances y limitaciones, servirán de base para una mejor administración del portal.

Al respecto de la experiencia personal que ha significado la elaboración de este trabajo, hay que mencionar que ha servido para conocer, si cabe, más profundamente la entidad GuíaSalud, y conocer todo el trabajo que ha conllevado el origen, lanzamiento y mantenimiento de su portal.

La elaboración de los procedimientos ha sido de gran utilidad ya que se presentan como una buena herramienta para la normalización de las actividades a realizar en el portal, además de para la planificación y organización de las tareas a llevar a cabo por los miembros del equipo que trabajan en él.

Por supuesto, ha servido para ampliar los conocimientos sobre calidad: la norma UNE, sus características, beneficios y limitaciones. La consulta de la norma es de interés para dejar clara la definición de conceptos y conocer los requisitos generales y de documentación de un sistema de gestión de calidad de utilidad para cualquier organización, sean cuales sean sus objetivos, productos y servicios. Sin embargo, esta flexibilidad de aplicación de la norma, tiene su reverso: la indefinición, ya que no se especifica cómo se ha de elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad; por ejemplo, no detalla los posibles capítulos y apartados que formarán parte de un procedimiento, como los que en este trabajo se han presentado.

Esta indefinición empuja a muchas empresas a dejar en manos de consultoras especializadas en calidad, la responsabilidad de desarrollar la documentación necesaria para poner en marcha un sistema de gestión de calidad.

Este trabajo solventa, parcialmente, esta dificultad ya que se muestra la metodología utilizada para elaborar uno de los documentos del sistema de gestión de

calidad, los procedimientos, así como los propios procedimientos para un servicio de información, en concreto, para un sitio web especializado y público.

Como reflexión final, señalar que todo el trabajo realizado para conocer la evolución del portal, y sobre todo, para actualizar y crear estos dos procedimientos, deberá seguir realizándose en los años sucesivos, por diversos motivos.

En primer lugar, para terminar de completar el procedimiento de evaluación, ya que su desarrollo de forma global sobre el portal, sería muy beneficioso con el objeto de conocer si realmente se está obteniendo la calidad en el logro de sus objetivos.

En segundo lugar, para incentivar sucesivas revisiones de todo este material, debido a que la evolución de los gestores de contenidos que administran la información en los sitios web, obliga a estar continuamente revisando y cambiando los procesos de trabajo.

Y finalmente, porque conociendo los momentos clave de la historia de la entidad GuíaSalud, así como las mejoras en los servicios y contenidos públicos recogidos en su portal, se consigue transparencia, visibilidad al trabajo desarrollado en la entidad y en su sitio web, además de mostrar ante las instancias públicas y los ciudadanos en general, la necesidad de que un servicio de información como el creado en el Portal GuíaSalud debe seguir desarrollándose para participar en el fomento de la excelencia clínica en el Sistema Nacional de Salud.

VIII. Anexos

Anexo 1. Arquitectura de información y contenidos del Portal GuíaSalud

El grupo que participó en la organización y desarrollo de contenidos del portal estuvo formado por todo el equipo del Área de Medicina Basada en la Evidencia del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, es decir por un total de 17 personas. Dentro del grupo y para su organización, había tres personas que planificaban las acciones a realizar por todo el equipo. Los perfiles multidisciplinares del equipo eran, como miembros del equipo organizador: una Técnica Superior de Informática de Sistemas, una Licenciada en Medicina (Técnico de MBE) y una Licenciada en Documentación (Responsable de Contenidos del portal); y el resto del equipo estaba constituido por: una Licenciada en Farmacia (Técnico de MBE), una Ingeniera Industrial (Técnico de MBE), una Licenciada en Bioquímica (Técnico de Gestión), una Enfermera (Técnico de Gestión), una Licenciada en Documentación (Técnico de Gestión), un Licenciado en Medicina, especialidad Pediatría (Técnico MBE), Licenciado en Sociología (Técnico de MBE), dos Licenciados en Medicina, especialidad Medicina Preventiva y Salud pública (Técnicos de MBE) y cinco Auxiliares Administrativos.

En la primera reunión en la que se constituyó el grupo del equipo MBE desarrollador de contenidos, lo primero que se quiso hacer fue partir del trabajo y contenidos que existía en el portal, así como de las líneas y contenidos que se tenían claros que debían recogerse en el nuevo portal. Todos estos contenidos agrupados se mostraron al equipo, y posteriormente, se les pidió que, individualmente, pensaran en nuevos contenidos que serían interesantes incluir en el nuevo portal, los anotaran en unas plantillas, para luego, poner todas las sugerencias en común.

Una vez revisadas las sugerencias -eliminando contenidos duplicados- por el equipo organizador, se enviaron todos los contenidos, tanto los iniciales como los sugeridos, por correo electrónico a cada miembro del equipo. Además, en este correo se adjuntó una plantilla que serviría de ayuda para agrupar y clasificar en secciones –a las que también había que darles nombre- todos los contenidos. Las instrucciones eran las siguientes:

Ordena y agrupa en 6 ó 7 categorías el conjunto de los contenidos propuestos. Una vez agrupados en categorías deberás darles nombre e indicar cuáles de ellas son

las más importantes. Para ello se elaboró un fichero Excel donde aparecían tres hojas: una que se llamaba “Contenidos a organizar”, “Borrador” y “Plantilla para organizar”.

- La primera hoja “Contenidos a organizar” es la presentación de los contenidos que hemos previsto más los que habéis propuesto que pueden considerarse contenidos al nivel de los que nosotros hemos propuesto (nivel subsección).
- La segunda hoja “Borrador” es una hoja prevista por si queréis utilizarla para que hagáis el ejercicio ahí. No es indispensable su utilización.
- La tercera hoja “Plantilla para organizar” es la plantilla donde deben estar el resultado de vuestra organización y clasificación. Poned vuestro nombre en la parte superior de la hoja, y en las columnas que aparecen debajo, poned en la Categoría 1, aquella que consideréis más importante, en la Categoría 2, la que consideréis importante, pero menos que la 1, y así sucesivamente. Debajo de cada Categoría, deberéis incluir los contenidos que estarán recogidos dentro de esa categoría. **En principio están consideradas siete categorías, pero podéis crear más si lo veis necesario (se recomienda no excederse de 10).**

A continuación se incluye un ejemplo para la realización del ejercicio:

Realizado por:	Sofía A.
Categoría 1: CATÁLOGOS	Categoría 2: ACTUALIDAD
Catálogo común (GPC y OPBE)	Noticias
Catálogo de GPC	Agenda
Catálogo de OPBE	Novedades
	Sindicación de contenidos
	Alertas
	Boletín GuíaSalud

Figura 42. Ejemplo para la realización del ejercicio de organización de contenidos del Portal GuíaSalud

En este caso yo he agrupado tres contenidos porque creo que están relacionados entre sí, y los he colocado bajo una Categoría que he nombrado “Catálogos”.

Además he colocado esta categoría en primer lugar porque para mí es más importante la de “Catálogos” que la de “Actualidad”.

Ejemplo de hoja “Plantilla para organizar”:

SECCIÓN	DEFINICIÓN SECCIÓN	SUBSECCIÓN	CONTENIDOS A INCLUIR
Catálogos	<i>Sección en la que se describen los objetivos de los catálogos: el de GPC y el de OPBE además de ser el lugar donde recoger interfaz de consulta común de todos los productos MBE (GPC y OPBE)</i>	Catálogo de GPC (TC)	<i>Presentación del catálogo // interfaz del catálogo de consulta // solicitud para incluir GPC en el catálogo // número de GPC incluidas – excluidas (mostrar estadísticas actualizadas)</i>
		Catálogo de OPBE (TC)	<i>Presentación del catálogo (objetivos, contenidos) // interfaz del catálogo de consulta // criterios de inclusión, número de OPBE), (mostrar estadísticas actualizadas) por ahora sólo Preguntas Clínicas</i>
Comentarios			
La creación de esta sección ha sido casi unánime			
Algunas cuestiones para el debate		Vuestros comentarios / reflexiones:	
¿Estás de acuerdo en la denominación de la sección?			
¿Estás de acuerdo en la definición de la sección?			
¿Añadirías más subsecciones y contenidos?			
¿Hay algún contenido que necesita ser explicado?			

Figura 44. Estructura de Sección / Subsección “Catálogo” del Portal GuíaSalud

Trabajo realizado con la Sección “Pacientes”:

SECCIÓN	DEFINICIÓN SECCIÓN	SUBSECCIÓN	CONTENIDOS A INCLUIR
Pacientes / Información al paciente	<i>Sección en la que se recoge todo tipo de información extraída de las GPC elaboradas, de enlaces, herramientas, etc. dirigidas especialmente a los pacientes</i>	Información pacientes de GPC	<i>Información de pacientes extraída de los anexos o apartados de las GPC que incluyan esta información</i>
		Recursos: Entidades (Asociaciones de pacientes), Bases de datos, Herramientas	<i>Búsqueda prediseñada sobre el Tipo de Contenido de Entidades, Bases de Datos, etc.</i>
Comentarios			
La creación de esta sección ha sido casi unánime			
Queda bastante por trabajar dentro de esta sección, sus contenidos			
Algunas cuestiones para el debate		Vuestros comentarios / reflexiones:	
¿Estás de acuerdo en la denominación de la sección?			
¿Estás de acuerdo en la definición de la sección?			
¿Añadirías más subsecciones y contenidos?			
¿Hay algún contenido que necesita ser explicado?			
Conclusiones			
Información para pacientes y ciudadanos	(recoger no sólo a los pacientes, tb a todos los ciudadanos en general)		
No olvidar acceso a información por perfil "paciente"			

Figura 45. Estructura de Sección / Subsección “Pacientes” del Portal GuíaSalud

Una vez trabajadas las 16 categorías, se presentaron los resultados de la organización de los contenidos al equipo, reunión en la que se discutieron dudas y divergencias planteadas por los miembros del equipo. A continuación, se envió la estructura de contenidos creada por el equipo, revisada y organizada por el grupo organizador, y se creó la versión 1.0. de arquitectura de información que quedó reflejada en otro fichero Excel, como se recoge a continuación:

Leyenda: Lo que está en color burdeos significa que aunque se recoge en esa sección, su "sección original" es otra, Lo que aparece sombreado en azul, está todavía pendiente de decidir (denominación y/o contenidos y su ubicación). Lo que está en verde es que ya está creado			
SECCIÓN	DEFINICIÓN SECCIÓN	SUBSECCIÓN	CONTENIDOS A INCLUIR
Catálogos	Sección en la que se describen los objetivos de los catálogos: el de GPC y el de OPBE además de ser el lugar donde recoger interfaz de consulta común de todos los productos MBE (GPC y OPBE)	Catálogo de GPC (TC)	Presentación del catálogo // interfaz del catálogo de consulta //solicitud para incluir GPC en el catálogo // número de GPC incluidas - excluidas (mostrar estadísticas actualizadas)
		Catálogo de OPBE (TC)	Presentación del catálogo (objetivos, contenidos) // Interfaz del catálogo de consulta // criterios de inclusión, número de OPBE), (mostrar estadísticas actualizadas) por ahora sólo Preguntas Clínicas
GPC	Sección en la que se recoge toda la información referente a GPC	Catálogo de GPC (TC)	Presentación del catálogo // interfaz del catálogo de consulta //solicitud para incluir GPC en el catálogo // número de GPC incluidas - excluidas (mostrar estadísticas actualizadas)
		Metodología GPC	Metodología en Elaboración (manual), en actualización (manual), en implementación (manual), recursos (documentación y bibliografía)
		Elaboración de GPC	Asesoría, Acceso a Herramienta, GPC en html y pdf, enlaces a entidades elaboradoras
		Actualización de GPC	Asesoría, Acceso a Herramienta futura, GPC que se estén actualizando o próximas a actualizar
		Implementación de GPC	Asesoría, Enlaces, Experiencias en implementación
		Evaluación de GPC	Enlaces y herramientas que permitan al usuario la evaluación de productos MBE.
		Herramienta de Elaboración GPC	Descripción, a quién está dirigida, solicitud para utilizarla, acceso para los ya logados
		GPC elaboradas en el SHS	Estructura en desarrollo
OPBE (Definiciones)	Sección en la que se recoge la tipología y las definiciones de OPBE	Catálogo de OPBE (TC)	Descripción de objetivos de nuestro catálogo (criterios de inclusión, número de OPBE) / Interfaz del catálogo de consulta. Por ahora Preguntas Clínicas
		Metodología OPBE	YA ESTA CREADO EN EL ACTUAL PORTAL DE GUÍASALUD, ampliar
		Elaboración OPBE	YA ESTA CREADO EN EL ACTUAL PORTAL DE GUÍASALUD, ampliar
		Evaluación OPBE	Enlaces y herramientas que permitan al usuario la evaluación de productos MBE.
		Buscador OPBE	YA ESTA CREADO EN EL ACTUAL PORTAL DE GUÍASALUD, ampliar
Herramientas de trabajo	Sección en la que se recogen todo tipo de utilidades, instrumentos informáticos, software, aplicaciones, enlaces, etc. que apoyan/ayudan a los usuarios a desarrollar su trabajo	Calculadoras, Tests, programas informáticos, etc. (TC)	Calculadoras [Descripción de la sección /BD // interfaz // solicitud para proponer contenidos // últimos registros añadidos de la base de datos (novedades), consultas prediseñadas]
		Herramientas Terminológicas	Dentro de Docs y Bibliogr (TC) Glosarios, Diccionarios, Tesoros //
		Metodología	
		Herramientas GPC y OPBE	Conjunto de Herramientas que ayudan a Elaborar Prods BE, Evaluar, etc.
		Glosario (TC)	Nuestro Glosario [Descripción de la sección /BD // interfaz // solicitud para proponer contenidos // últimos registros añadidos de la base de datos (novedades), consultas prediseñadas]
		Enlaces	Enlaces a sitios web que ofrezcan más herramientas (Entidades TC)
		Formación y Capacitación	Acceso a la Sección (ya que son herramientas formativas)
		ATC	Acceso a la ATC

Figura 46. Primer borrador de arquitectura de información del Portal GuíaSalud

Esa versión sirvió de base y estructura para seguir elaborando los contenidos del portal. Los meses siguientes se realizaron diversas reuniones del equipo planificador para organizar las siguientes reuniones de trabajo con el equipo MBE para la elaboración de contenidos. Así, en la siguiente reunión se explicó la metodología de trabajo para desarrollar contenidos. A continuación se recoge un esquema de la metodología propuesta:

P1. Contextualizar a los grupos de trabajo dentro de la sección asignada: situar a los grupos sobre la sección que han de trabajar y asignarse las subsecciones para trabajarlas.

P2. Trabajar cada subsección.

P2.1. Establecer el objetivo y el alcance de la subsección: acordar lo que el grupo quiere que sea esa subsección.

P2.2. Describir los elementos necesarios para desarrollar los objetivos y alcance propuestos: 1) si es una sección ya existente en el actual portal GuíaSalud, valorar qué se aprovecha y 2) basándose en la propuesta del equipo.

P2.3. Encajar los elementos necesarios de la subsección en uno o más de los tipos de contenido de la lista proporcionada en el diseño del nuevo portal GuíaSalud. Con esta pauta puede ocurrir que:

- a) Se propongan mejoras necesarias en las estructuras de los Tipos de Contenido.
- b) Sea necesario definir nuevos Tipos de Contenido, a parte de los ya contemplados.
- c) Sea necesario agrupar o dividir algún Tipo de Contenido de los propuestos.

P2.4. Para cada Tipo de Contenido, obtenido en la pauta anterior, realizar las tareas necesarias para llegar a crear el elemento en sí y, si es posible y aplicable, definir el proceso que sería necesario.

P2.5. Para cada Contenido, marcar qué campos de la estructura del Tipo de Contenido son relevantes para localizar el contenido dentro del portal. Nota: no necesariamente aplica a todos los tipos de contenido.

P2.6. Definir los elementos más importantes de la subsección para luego plasmar dicha importancia en su representación en pantalla: para cada contenido, en relación al resto de los contenidos, determinar cuáles son más importantes.

P2.7. Proponer, de los posibles contenidos de todo el portal, los que se relacionaran con los contenidos de la subsección.

P3. Consensuar los elementos de cada subsección que constituyen la **sección**: entre todos los grupos de la sección, aplicar las mismas pautas de la subsección pero con la base obtenida en cada subsección.

P3.1. Revisar el objetivo y el alcance de la sección.

P3.2. Revisar los elementos de la sección contemplando:

- a) Puede haber elementos nuevos no incluidos en las subsecciones.
- b) Puede ser relevante destacar en la sección elementos de las subsecciones de forma individual o agrupada.

P3.3. Encajar los elementos necesarios de la sección en uno o más de los tipos de contenido de la lista proporcionada en el diseño del nuevo portal GuíaSalud. Con esta pauta puede ocurrir que:

- a) Se propongan mejoras necesarias en las estructuras de los Tipos de Contenido.
- b) Sea necesario definir nuevos Tipos de Contenido, a parte de los ya contemplados.
- c) Sea necesario agrupar o dividir algún Tipo de Contenido de los propuestos.

P3.4. Para cada Tipo de Contenido nuevo no tratado en alguna subsección, obtenido en la pauta anterior, realizar las tareas necesarias para llegar a crear el elemento en sí y, si es posible y aplicable, definir el proceso que sería necesario.

P3.5. Para cada elemento de la sección nuevo, no tratado en alguna subsección, marcar qué campos de la estructura del Tipo de Contenido son relevantes para localizar el contenido dentro del portal. Nota: a lo mejor no aplica a todos.

P3.6. Definir los elementos más importantes de la sección para luego plasmar dicha importancia en su representación en pantalla: para cada contenido, en relación al resto de los contenidos, determinar cuáles son más importantes.

P3.7. Proponer, de los posibles contenidos de todo el portal, los que se relacionaran con los contenidos de la sección.

P4. Revisión con todo el equipo de MBE del trabajo realizado sobre todas las secciones y subsecciones del nuevo portal GuíaSalud.

Además de presentar esta metodología, se repartieron responsabilidades y tareas para cada componente del equipo. Para cada sección del portal, se crearon subequipos que se organizaban en reuniones de trabajo, y durante los siguientes meses se estuvieron elaborando los contenidos estáticos. Posteriormente, se juntó todo el material de contenidos estáticos elaborados por todo el equipo en un único documento word y se empezaron a recoger también contenidos dinámicos que se almacenarían en los tipos de contenidos (fuentes de información, material formativo, bibliografía, herramientas, entidades).

Una vez elaborados los contenidos por el equipo, se realizó una reunión informativa para el equipo MBE. El equipo organizador tomó el relevo y realizaron las siguientes acciones: redactar más contenidos estáticos, revisión de los contenidos estáticos para que tuvieran los mismos elementos y estuvieran más homogéneos; recoger contenidos dinámicos; revisar la estructura de los contenidos dinámicos ya creados; y elaborar un manual de uso de las herramientas de participación y colaboración (Wiki, Blog, Foros).

Anexo 2. Sistema de Gestión de Calidad. Documentación

Un Sistema de Gestión de la Calidad está compuesto por la siguiente documentación:

1. Manual de Calidad

1.1. Describe los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad y el alcance del mismo, así como los procedimientos de referencia.

1.2. Representa, dentro de la estructura documental del sistema, un documento de primer nivel que desarrolla las directrices y criterios básicos de actuación para asegurar la conformidad del producto o servicio con los requisitos de las normas ISO 9000.

1.3. Detalla la Política de Calidad de la organización, área o proceso a certificar.

2. Manual de Funciones

2.1. Describe la misión, funciones e interrelaciones y perfil requerido (educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencias) de todos los puestos que posean responsabilidades definidas en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la designación de un representante de la dirección con autoridad definida para asegurar el buen funcionamiento del sistema

2.2. Detalla las responsabilidades y autoridad de las personas, así como la competencia y formación necesaria.

2.3. Contempla en la descripción de puestos los métodos de trabajo utilizados, condiciones ambientales (incluyendo los aspectos relativos a seguridad e higiene) e infraestructura requerida.

3. Matriz de Responsabilidades

3.1. Define para cada puesto las responsabilidades en cada uno de los procedimientos desarrollados (aprobación, colaboración, gestión, etc.)

4. Manual de Procedimientos, donde se recogen:

- 4.1.Procedimientos generales: emanan de la Norma ISO 9000 y son necesarios para satisfacer las exigencias de la misma.
 - 4.2.Procedimientos específicos: describen con alto nivel de detalle los procesos desarrollados por la organización.
 - 4.3.Instrucciones de trabajo: establecen criterios o describen operaciones de detalle o muy específicas.
 - 4.4.Mapa de procesos: representación gráfica de los procesos desarrollados por la organización.
5. Normativa interna / externa
 - 5.1. Generada por las distintas áreas o departamentos de la organización, con responsabilidad en alguna parte del Sistema de Gestión de la Calidad, especificando y delimitando la actuación en ese ámbito.
 - 5.2. Generada por las distintas entidades externas que tienen potestad para definir especificaciones de obligado cumplimiento para nuestro producto o servicio.
6. Registros de Calidad
 - 6.1. Se deben establecer un procedimiento que contemple la identificación, almacenamiento, archivo, recuperación, acceso, protección, conservación temporal y destino final de los registros de calidad (evidencia documental –en cualquier tipo de soporte- del cumplimiento de los métodos de trabajo establecidos).
 - 6.2. La organización debe decidir cuál es el período de conservación de cada registro, que a reserva de lo que establezca la legislación aplicable, no ha de ser inferior a tres años.

IX. Índice de siglas y acrónimos

AETS / AUnETS: Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias o Agencias y Unidades de Evaluación de Tecnologías Sanitarias.

AF: Análisis Funcional.

AGREE: Appraisal of Guidelines Research and Evaluation (Instrumento para la evaluación de la calidad de las Guías de Práctica Clínica).

AHRQ: Agency for Healthcare Research and Quality (Agencia para la Investigación y la Calidad en Salud) (EEUU).

AMA: American Medical Association (Asociación Médica Americana).

ASP: Active Server Pages (Páginas de Servidor Activas).

ATC: Áreas de Trabajo Compartido.

CI: Consejo Interterritorial (del Servicio Nacional de Salud de España).

CIE: Clasificación Internacional de Enfermedades.

CRD: Centre for Reviews and Dissemination (Centro de Revisiones Sistemáticas y Disseminación).

CSBE: Ciencias de la Salud Basadas en la Evidencia.

CSS: Cascading Style Sheets (Hojas de Estilo en Cascada).

DOC: Extensión de los ficheros generados por el programa de la suite ofimática de Microsoft, Word.

DT: Diseño Técnico.

EBH: Evidence Based Health (Salud basada en la Evidencia / en Pruebas).

FTP: File Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Ficheros).

GPC: Guías de Práctica Clínica.

HTML: HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcado de Hipertexto).

I+CS: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud.

ISO: International Standard Organisation (Organización Internacional de Normalización).

J2EE/JEE: Java 2 Platform, Enterprise Edition / Java Platform, Enterprise Edition.

JPG / JPEG: Joint Photographic Experts Group.

LOG: Extensión de los ficheros generados por un servidor que contiene toda la información relativa al acceso a un sitio. *Log* en inglés significa registro.

MBE: Medicina Basada en la Evidencia.

MySQL: My Structured Query Language (Mi Lenguaje de Consulta Estructurado)

NCCHTA: NIHR -National Institute for Health Research- Coordinating Centre for Health Technology Assessment (Centro de Coordinación para la Evaluación de Tecnologías Sanitarias del Instituto Nacional para la Investigación en Salud). En marzo de 2009 cambio su nombre a NETSCC, HTA: The NIHR Evaluation, Trials and Studies Coordinating Centre, Health Technology Assessment – El Centro Coordinador de Estudios, Ensayos Clínicos y Evaluación del Instituto Nacional para la Investigación en Salud, Evaluación de Tecnologías Sanitarias (EEUU).

NGC: National Guidelines Clearinghouse (Repositorio Nacional de Guías) (EEUU)

NICE: National Institute for Health and Clinical Excellence (Instituto Nacional para la Salud y Excelencia Clínica) (Reino Unido).

NNTT: Nuevas Tecnologías.

NZGG: New Zealand Guidelines Group (Grupo sobre Guías de Nueva Zelanda).

OPBE: Otros Productos Basados en la Evidencia.

PBE: Práctica Basada en la Evidencia.

PDA: Personal Digital Assistant (Asistente Digital Personal).

PDF: Portable Document Format (Formato de Documento Portátil), extensión de ficheros desarrollados por la empresa Adobe Systems.

PPT: Extensión de los ficheros generados por el programa de la suite ofimática de Microsoft, Power Point.

RACI: Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales.

RAR: Roshal ARchive (Archivo de Roshal -formato de archivo desarrollado por el ingeniero Eugene Roshal-)

RRHH: Recursos Humanos.

RSS: Really Simply Syndication (Redifusión Realmente Sencilla).

RTF: Rich Text Format (Formato de Texto Enriquecido).

FTP: Secure File Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia Segura de Ficheros).

SEDIC: Sociedad Española de Documentación e Información.

SIGN: Scottish Intercollegiate Guidelines Network (Red Escocesa Intercolegiada sobre Guías de Práctica Clínica).

SNS: Sistema Nacional de Salud.

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Paquete estadístico para las Ciencias Sociales). La sigla se usa tanto para designar el programa estadístico como la empresa que lo produce. Los archivos que genera tienen la extensión: .sav, .sbs., spo., sps.

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

UC: Use Cases (Casos de Uso).

URL: Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme de Recursos)

XHTML: eXtensible Hypertext Markup Language (Lenguaje Extensible de Marcado de Hipertexto).

XLS: Extensión de los ficheros generados por el programa de la suite ofimática de Microsoft, Excel.

X. Índice de figuras

Figura 1. Evolución del Proyecto GuíaSalud desde 2002 hasta el 2011.

Figura 2. Estructura de GuíaSalud-Biblioteca de GPC en el SNS.

Figura 3. Página principal del Portal GuíaSalud en el año 2004.

Figura 4. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2004.

Figura 5. Página principal del Portal GuíaSalud en el año 2006 con acceso a las principales secciones del portal.

Figura 6. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2006.

Figura 7. GPC más visitas por mes (octubre, noviembre y diciembre de 2006).

Figura 8. Gráfico de sesiones año 2005-2006.

Figura 9. Portada y capítulo 3 del Manual Metodológico de Elaboración de GPC en el SNS.

Figura 10. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2008.

Figura 11. Catálogo de GPC en el SNS en el año 2008. Menú desplegable.

Figura 12. Sección Programa de GPC en el SNS. De noviembre 2008 a mayo 2009.

Figura 13. Sección Programa de GPC en el SNS. De mayo 2009 a julio 2009.

Figura 14. Sección Programa de GPC en el SNS. Julio 2009. Menú desplegable.

Figura 15. Herramientas de consulta rápida en visor PDA.

Figura 16. Resumen de Plantilla para evaluar sitios web CSBE.

Figura 17. Página de inicio de Portal GuíaSalud 2010. Organización de contenidos.

Figura 18. Gráfico del Mapa de Procesos del I+CS.

Figura 19. Procedimiento nº P-015-5 Actualización del Portal del año 2005.

Figura 20. Áreas de actuación de los Procedimientos de Calidad en el Portal GuíaSalud.

Figura 21. Red Aragonesa de Telecomunicaciones Institucionales (RACI).

Figura 22. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Generales del portal.

Figura 23. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Guías de Práctica Clínica del Programa de GPC en el SNS.

Figura 24. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración (I).

Figura 25. Diagrama de flujo. Actualización del Portal GuíaSalud. Contenidos estáticos. Herramientas de participación y colaboración (II).

Figura 26. Diagrama de flujo. Contenidos dinámicos (I).

Figura 27. Portal GuíaSalud. Buscador simple de contenidos dinámicos (I).

Figura 28. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos (I).

Figura 29. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos. Listado de resultados (I).

Figura 30. Portal GuíaSalud. Buscador simple de contenidos dinámicos (II).

Figura 31. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos (II).

Figura 32. Portal GuíaSalud. Buscador avanzado de contenidos dinámicos. Listado de resultados (II).

Figura 33. Alertas Google de GuíaSalud.

Figura 34. Contenidos sindicados en Google Reader.

Figura 35. Perfil de Twitter de GuíaSalud.

Figura 36. Logo icono 168x200, formato png, de GuíaSalud.

Figura 37. Logotipo sin leyenda, formato png de GuíaSalud.

Figura 38. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Elaboración de informes estadísticos.

Figura 39. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Elaboración de encuesta de uso y satisfacción del usuario.

Figura 40. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Gestión de sugerencias y quejas los usuarios.

Figura 41. Diagrama de flujo. Evaluación del Portal GuíaSalud. Recogida de información que muestre la visibilidad del portal en Internet.

Figura 42. Ejemplo para la realización del ejercicio de organización de contenidos del Portal GuíaSalud.

Figura 43. Ejemplo de hoja Excel para organización de contenidos del Portal GuíaSalud.

Figura 44. Estructura de Sección / Subsección “Catálogo” del Portal GuíaSalud.

Figura 45. Estructura de Sección / Subsección “Pacientes” del Portal GuíaSalud.

Figura 46. Primer borrador de arquitectura de información del Portal GuíaSalud.

XI. Bibliografía

1. ABAD GARCÍA, María Francisca. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis, 2005.
2. AGENCIA de evaluación y calidad. [en línea]. Madrid: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2011? Disponible en: <<http://www.aeval.es/es/index.html>>. [Consulta: 9 de junio de 2011].
3. CARABALLO PÉREZ, Yeter. “La gestión de contenidos en portales Web” [en línea]. *Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud*, 2007, vol. 15, núm. 3. <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci07307.htm>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
4. COX, Andrew; YEADON, Jane. “Estrategias prácticas en gestión de contenidos”. *El profesional de la información*, 2002, nov.-dic., vol. 11, núm. 6, pp. 466-474.
5. CLASIFICACIÓN Internacional de Enfermedades. 9.^a revisión. *Modificación Clínica, eCIE9MC. Edición electrónica de la CIE-9-MC. 7^a Edición (Enero 2010). Versión 1.1.0* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud. Instituto de Información Sanitaria, 2010. Disponible en: <http://eciemaps.mspsi.es/ecieMaps-2010/basic_search/cie9mc_basic_search.html>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
6. COMISIÓN EUROPEA. 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2. *Una Agenda Digital para Europa* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2010. Disponible en: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:REV1:ES:HTML>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
7. COMISIÓN EUROPEA. *Sociedad de la Información* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2011. Disponible en: <http://ec.europa.eu/information_society/index_es.htm>. [Consulta: 10 de mayo de 2011].
8. CONESA FUENTES, M. Carmen; AGUINAGA ONTOSO, Enrique. “Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica” [en línea]. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i*

- documentació*, *desembre*, 2009, núm. 23. Disponible en: <<http://www.ub.edu/bid/23/conesa2.htm> > [Consulta: 25 de mayo de 2011].
9. FERNÁNDEZ RUIZ, María Jesús; ANGÓS ULLATE, José María; SALVADOR OLIVÁN, José Antonio. “Metodología de trabajo en un sitio web de la administración pública: el Ayuntamiento de Zaragoza” [en línea]. *La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico: Interdisciplinarity and transdisciplinarity in the organization of scientific knowledge: Actas del VIII Congreso ISKO - España, León, 18, 19 y 20 de Abril de 2007*, pp. 511-522. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2534237&orden=0>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
 10. GARCÍA DE LEÓN, Alicia. “Etapas en la creación de un sitio web” [en línea]. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, 2002, núm. 14. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=293019&orden=0>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
 11. GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. “Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo”. *El profesional de la información*, 2001, julio-agosto, vol. 10, núm. 7-8, pp. 4-13.
 12. GONZÁLEZ BARROSO, Fernando. "La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM" [en línea]. En *Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo AI, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*. Toledo: Escuela de Administración Regional, Consejería de Administraciones Públicas, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, 2009. Disponible en: <http://empleopublico.jccm.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=48222740-98d8-45db-9edd-0e20ed042b71&groupId=10129>. [Consulta: 1 de junio de 2011].
 13. GONZÁLEZ PACANOWSKI, Toni. “Nuevas tendencias en los sitios web de salud y medicina” [en línea]. *Hipertext.net*, núm. 4, 2006. <<http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-4/salud.html>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].

14. GONZÁLEZ-PAKANOWSKI, Toni; MEDINA-AGUERREBERE, Pablo. “Sistemas de usuario en la gestión online de contenidos biomédicos”. *El profesional de la información*, 2010, mayo-junio, vol. 19, núm. 3, pp. 260-268.
15. GRACIA, Javier; DÍAZ DEL CAMPO, Petra; ALONSO, Pablo. “Valoración de la necesidad de actualización de las GPC. Tipos de actualización”. En *Actualización de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico* [en línea]. Madrid: Plan Nacional para el SNS del MSC. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud-I+CS; 2007. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/emanuales/actualizacion/apartado02/valoracion.html>>. [Consulta: 11 de mayo de 2011].
16. GRUPO DE TRABAJO SOBRE GPC. *Elaboración de Guías de Práctica Clínica en el Sistema Nacional de Salud. Manual Metodológico* [en línea]. Madrid: Plan Nacional para el SNS del MSC. Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud-I+CS; 2007. Guías de Práctica Clínica en el SNS: I+CS N° 2006/OI. Disponible en: <<http://www.guiasalud.es/emanuales/elaboracion/index-02.html>>. [Consulta: 14 de mayo de 2011].
17. HOCHSZTAIN, Esther; TASISTRO, Andrómaca. “Evaluación del éxito del sitio web de una organización” [en línea]. *Quantum: revista de administración, contabilidad y economía*, 2007, vol. 2, núm. 1, pp. 79-92. Disponible: <<http://www.quantum.edu.uy/abstracting/art6.pdf>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
18. “INFORMATION and Communication Technologies (ICT) for Government and Public Services”. En Comisión Europea. *Sociedad de la Información* [en línea]. Bruselas: Comisión Europea, 2011. Disponible en <http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm>. [Consulta: 10 de mayo de 2011].
19. INSTITUTO ARAGONÉS DE CIENCIAS DE LA SALUD. *Web del conocimiento de los profesionales de salud en Aragón* [en línea]. Zaragoza: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, 2011. Disponible en: <<http://ics.aragon.es>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
20. JIMÉNEZ PIANO, Marina; Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia. *Evaluación y calidad de sedes web*. Gijón: Trea, 2007.

21. LARA-NAVARRA, Pablo. “Metamorfosis de los portales: del hiper-texto a la hiper-red”. *El profesional de la información*, 2007, mayo-junio, vol. 16, núm. 3, pp. 206-212.
22. LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Ángel. “Del e-commerce al e-government: tecnologías y metodologías para la gestión de información” [en línea]. *El profesional de la información*, 2002, noviembre-diciembre, vol. 11, núm. 6, pp. 421-435. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10760/7952>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
23. LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Angel. “Desarrollo de sitios web para la oferta de servicios característicos de la Administración electrónica” [en línea]. *El Profesional de la Información*, 2003, vol. 12, núm. 3, pp. 190-199. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/7948>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
24. LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Angel; Gómez Fernández-Cabrera, Jesús. *Administración electrónica: gestión de información + conocimiento* [en línea]. Barcelona: Planeta UOC, 2004. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/7943>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
25. MARTÍN GALÁN, Bonifacio; RODRÍGUEZ MATEOS, David; ARELLANO PARDO, María del Carmen [et al.]. “Gestión de contenidos web mediante herramientas de software libre” [en línea]. En: *IX Jornadas Españolas de Documentación (Madrid, 14-15 de abril de 2005)*. Madrid: Fesabid, 2005, pp. 291-314. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/10016/905>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
26. MARTÍNEZ USERO, Jose Ángel; LARA NAVARRA, Pablo. “Gestión de información en servicios de administración electrónica” [en línea]. En Cristòfol Rovira; Lluís Codina (dir.). *Documentación digital*. Barcelona: Sección Científica de Ciencias de la Documentación. Departamento de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Pompeu Fabra, 2006. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/7939>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
27. MARTÍNEZ USERO, José Angel; PALACIOS RAMOS, Elsa. “La función de los portales temáticos en la administración electrónica” [en línea]. En III Jornadas

- Andaluzas de Documentación, 20-22 noviembre 2003, Sevilla. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/6935/>>. [Consulta: 30 de diciembre de 2008].
28. MARTÍNEZ USERO, José Angel; PALACIOS RAMOS, Elsa. “Los portales científicos como una herramienta para el fomento de la administración electrónica: contenidos y usuarios focalizados” [en línea]. En *VIII edición de las Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas* (Tecnimap 2004), 28 septiembre - 1 octubre 2004. Disponible en: <<http://eprints.rclis.org/handle/10760/7946>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
29. “NORMATIVA general” [en línea]. *Portal Administración Electrónica*. Madrid: Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, 2011?. Disponible en: <http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=P2603386901277822261548&langPae=es>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
30. PALACIOS RAMOS, Elsa. “El trabajo de los profesionales de la información en la gestión de un portal temático: el caso de Portal Mayores” [en línea]. *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació, desembre, 2007*, núm. 19. <<http://www.ub.edu/bid /19palac1.htm>> [Consulta: 19 de mayo de 2011].
31. PINTO MOLINA, María. “Gestión de calidad en documentación”. *Anales de Documentación*, 1998, vol. 1, pp. 171-183.
32. *PLAN Avanza 2* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2009? Disponible en: <<http://www.planavanza.es/Paginas/Inicio.aspx>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
33. *PLAN Avanza 2. Estrategia 2011-2015* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, 2010? Disponible en: <http://www.planavanza.es/InformacionGeneral/Estrategia2011/Paginas/Estrategia2011_2015.aspx>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
34. *PLAN de Calidad del Sistema Nacional de Salud* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de

- SNS, 2007. Disponible en: <<http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/planCalidad2007.pdf>>. [Consulta: 31 de mayo de 2011].
35. *PLAN de Calidad del Sistema Nacional de Salud* [en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General de Sanidad, Agencia de Calidad de SNS, 2010. Disponible en: <<http://www.mspsi.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/pncalidad/PlanCalidad2010.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
36. PLAZA, Inmaculada; GÁLVEZ, Enrique; MEDRANO, Carlos. “Creación de una página web de electrónica digital bajo criterios de calidad: definición de requisitos” [en línea]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2004. Disponible en: <<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=taee:congreso-2004-1146&dsID=SP202.pdf>>. [Consulta: 21 de mayo de 2011].
37. SALVADOR OLIVÁN, José Antonio; ANGÓS ULLATE, José María. “¿Evaluar la calidad de los recursos Web o simplemente filtrarlos?” [en línea]. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2001, núm. 24, pp. 105-126. Disponible en: <<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0101110105A.PDF>>. [Consulta: 25 de mayo de 2011].
38. TRAMULLAS SAZ, Jesús. “Herramientas de software libre para la gestión de contenidos” [en línea]. *Hipertext.net*, núm. 3, 2005. Disponible en: <<http://www.hipertext.net/web/pag258.htm>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
39. VALDÉS MORRIS, Mirta. “Factores que influyen sobre el precio final del desarrollo de un sitio Web” [en línea]. *Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud*, 2009, vol. 19, núm. 3. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_3_09/aci05309.pdf>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
40. VELASCO, JJ. “Diez herramientas gratuitas para monitorizar lo que se dice en la red” [en línea]. *Bitelia*, 23 de noviembre 2010. Disponible en: <<http://bitelia.com/2010/11/diez-herramientas-gratuitas-para-monitorizar-lo-que-se-dice-en-la-red>>. [Consulta: 25 de mayo de 2011].

ANUNCIOS, NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

41. *Anuncio Resolución del Director-Gerente del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud por la que se anuncia concurso, por procedimiento abierto para la contratación del Desarrollo del Portal web Guíasalud - Biblioteca de Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud y del desarrollo de aplicación informática de elaboración de Guías de Práctica Clínica. Expediente: 8/2008.* [en línea]. B.O.A. núm.35, 26 de marzo de 2008. Disponible en: <<http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BoaAA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=257062511515>>. [Consulta: 16 de mayo de 2011].
42. *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* [en línea]. B.O.E. núm. 150, 23 de junio de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
43. *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información* [en línea]. B.O.E. núm. 312, 29 de diciembre de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/12/29/pdfs/A53701-53719.pdf>>. [Consulta: 19 de mayo de 2011].
44. *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.* B.O.E. núm. 17, 19 de enero 2008.
45. *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* [en línea]. B.O.E. núm. 278, 18 de noviembre de 2009. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/18/pdfs/BOE-A-2009-18358.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
46. *Real Decreto 3/2010, de 8 de enero (BOE de 29 de enero), por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad* [en línea]. B.O.E., núm. 25, 29 de enero de 2010. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1330.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].

47. *Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica* [en línea]. B.O.E., núm. 25, 29 de enero de 2010. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2010/01/29/pdfs/BOE-A-2010-1331.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
48. *Resolución de 19 de julio de 2007, de la Secretaría General de Sanidad, por la que se publica el Convenio de colaboración entre el Instituto de Salud Carlos III y el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, para el desarrollo del plan de calidad para el Sistema Nacional de Salud* [en línea]. B.O.E núm. 185, 3 de agosto de 2007. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/08/03/pdfs/A33679-33682.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
49. *Resolución de 7 de octubre de 2009, del Instituto de Salud Carlos III, por la que se publica el Convenio de colaboración con el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, para el desarrollo de actividades de evaluación de tecnologías en el marco del Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud* [en línea]. B.O.E núm. 38, 12 de febrero de 2010. Disponible en: <<http://www.boe.es/boe/dias/2010/02/12/pdfs/BOE-A-2010-2321.pdf>>. [Consulta: 13 de mayo de 2011].
50. *UNE-EN ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)*. Elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66. Madrid: AENOR, 2008. 40 p. Versión oficial de EN ISO 9001:2008. Anula y sustituye a: UNE-EN ISO 9001:2000.

