



ANEXO I

Resolución MCGC N° _____

Pautas de Diseño y Contenido de las Páginas de Internet del Gobierno de Misiones

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE MISIONES

**Dirección de Modernización de la Gestión
y Gobierno Electrónico**

Subsecretaría de Coordinación y Relaciones Institucionales
Ministerio de Coordinación General de Gabinete
Gobierno de la Provincia de Misiones

Sarmiento 1867 piso 2
N3300HUM - Posadas - Misiones
Teléfono: (0376) 444(7062)

<http://www.egov.misiones.gov.ar/>
egov@misiones.gov.ar

INTRODUCCION

El advenimiento de Internet, con todo su potencial, ha contribuido, sin lugar a dudas, a la optimización del manejo de la información en las organizaciones modernas.

La Administración Pública Provincial (APP) no ha permanecido ajena a este hecho, puesto que son numerosos los organismos públicos que ya han descubierto, explorado y explotado exitosamente el potencial de Internet. La Internet no solo permite publicar información sobre nuestra Provincia ante el mundo, sino también brindar información al ciudadano, permitiéndole acceder a los servicios que brindan los Organismos. Del mismo modo, mantener información actualizada accesible a través de Internet ha probado ser una herramienta efectiva para agilizar la gestión de las organizaciones.

Con este fin, se elaboraron las pautas generales para el diseño de páginas de Internet, que permita a la APP mostrar una imagen institucional integrada y sólida. Estas pautas se harán extensivas a otros organismos que se incorporen a Internet en el futuro.

Es compromiso de sus miembros mantener un canal abierto de comunicación que permita una búsqueda permanente de formas mejores de presentar a la APP en Internet, así como crear las bases para que otras reparticiones den a conocer sus actividades a través de la Red, y aprovechen la experiencia ya adquirida por otros organismos.

Se invita a otras organismos de la Administración Pública a adherir a estas pautas, para cumplimentar a nivel Provincial. Los objetivos mencionados precedentemente.

Pautas Generales

Dominio único

Todas las páginas de Organismos de la APP que se incorporen a partir de la entrada en vigencia de esta reglamentación, tendrán una dirección con el siguiente formato: ***www.misiones.gov.ar/organismo***, donde *organismo* corresponde al nombre o sigla del organismo que publica la página; y en el caso que dispongan de la tecnología y recursos necesarios para administrar su dominio y sus propias cuentas de correo electrónico, podrán utilizar el nombre del Organismo como subdominio de misiones con el siguiente formato: ***www.organismo.misiones.gov.ar***. Para aquellos Organismos que ya posean un nombre de dominio con formato distinto, se recomienda su adaptación según fue indicado anteriormente, y la redirección hacia el sitio

identificado con el dominio correcto. Con esto se pretende uniformar los identificadores en el ámbito de la APP, favoreciendo una percepción uniforme de los usuarios acerca de la denominación de los sitios según su pertinencia a los distintos organismos.

Página índice de la APP

Existirá una página índice de la APP en el dominio ***www.misiones.gov.ar***, ubicada en el servidor del Gobierno de la Provincia, que contendrá enlaces con aquellos organismos que cuenten con páginas Internet. De esta forma se busca organizar el acceso a la estructura del Estado, a fin de que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información referida a la APP.

Grupos de Administradores de sitios

- 1) Los administradores de los distintos sitios de las páginas de la APP deberán mantener una comunicación fluida. A tal efecto, el OPTI dispondrá la creación en su servidor de un foro cerrado para los webmasters de la APP, quienes deberán solicitar su inclusión a webmaster@misiones.gov.ar.
- 2) Cada novedad incorporada a las páginas de los Organismos que pueda afectar el acceso a información considerada relevante, deberá ser informada al grupo por el administrador a cargo, de tal forma que se puedan actualizar las referencias existentes o generar nuevos enlaces.
- 3) No se deben incorporar referencias sin avisar previamente al administrador del sitio involucrado, de modo tal que si este decide eliminar algunas páginas, no queden referencias falsas o enlaces rotos.

Consideraciones generales sobre el contenido y el diseño

Se recomienda que los sitios de Gobierno estén desarrollados preferentemente en lenguaje HTML en su versión 5 por las nuevas facilidades de lenguaje cuyas características técnicas se encuentran descritas en <https://www.w3.org/TR/html5/>. También es recomendable utilizar el lenguaje XML y XHTML que estandarizan y facilitan el manejo de datos en los navegadores.

Siempre que sea posible, se buscará que el diseño del sitio sea adaptable los distintos dispositivos de visualización: monitor, tablet, celular (*responsive design*). Esta tecnología garantiza que con un solo diseño del sitio web, se tenga una visualización correcta en cualquier dispositivo.

Una página es accesible si se han tenido en cuenta los requisitos para que pueda ser usada por personas con discapacidades físicas y por usuarios que poseen diversas configuraciones de hardware o software. Esto significa que su contenido debe poder ser utilizado y recibido de múltiples modos.

Quien diseña una página Web debe tener en cuenta que una gran cantidad de usuarios intentará, en contextos diferentes, acceder a la misma página. Debe considerar que estos usuarios pueden no ver, oír o moverse con facilidad, o no estar capacitados para usar un teclado o un mouse; que sus pantallas pueden ser de tamaño pequeño, que sólo permitan visualizar texto, o que su conexión con Internet sea lenta.

Si todas las imágenes van acompañadas por un texto alternativo, por ejemplo, ese texto puede presentarse al usuario como voz sintetizada, en un periférico braille o como texto exhibido en pantalla. Cada uno de estos tres mecanismos trabaja en un sentido diferente, haciendo que la información sea accesible para grupos que representan una diversidad de capacidades sensoriales.

Cada decisión de accesibilidad de diseño beneficia, generalmente, a varios grupos de discapacidades y a la comunidad Web en su conjunto.

Las normas y recomendaciones para el desarrollo de páginas Web accesibles no incrementan apreciablemente la tarea de creación de un sitio Web y no limitan las posibilidades artísticas del diseñador.

En la red surgieron iniciativas de organizaciones que luchan por un diseño universal, independiente de los conocimientos, tecnología de la que se dispone o tipo de discapacidad que se tenga; un diseño para todos, tanto en la elaboración de páginas Web como en los requisitos imprescindibles de los navegadores y otras herramientas.

En el ámbito internacional las recomendaciones del W3C-WAI (Web Accessibility Initiative del World Wide Web Consortium) constituyen la referencia en cuanto a criterios y estrategias de accesibilidad en Internet. Su cumplimiento facilitaría la tarea a aquellas personas que trabajan con monitores pequeños, no están interesadas en cargar imágenes, utilizan exclusivamente el teclado o el mouse, o tienen alguna discapacidad. Estas recomendaciones no son normas estrictas, sino que indican lo que el usuario debe poder hacer y qué tipo de información debe estar disponible.

Acerca del contenido mínimo de la página principal.

La página principal de acceso al sitio del Organismo, se diseñará siguiendo los lineamientos que se describen:

1) Imagen institucional homogénea.

En las páginas de inicio de los organismos se deberá incorporar la iconografía e imagen institucional vigente para la provincia de Misiones, con un vínculo a la página principal del sitio www.misiones.gov.ar. A los efectos de uniformar el diseño se distribuirá el mismo a todos los organismos con presencia en Internet.

En la misma página inicial se indicará la expresión "**Gobierno de la Provincia de Misiones**" en el título y en el texto, además de la jurisdicción, el nombre del Ministerio, Secretaría, Organismo descentralizado y/o aperturas inferiores, como así también los datos referidos al domicilio, código postal, teléfonos, fax.

Este punto busca mostrar una imagen institucional común, para todos los organismos que tengan presencia en Internet.

2) Dirección de correo electrónico de contacto.

En la página principal del Organismo, se deberá indicar una dirección de correo electrónico institucional donde requerir información, la que tendrá la forma: **organismo@misiones.gov.ar**, de tal manera que los usuarios puedan comunicarse para formular preguntas o requerimientos y/o hacer comentarios.

3) Estructura administrativa

Deberá tener también una referencia a la página del Organismo inmediato superior dentro de la estructura del Estado, que tengan presencia en Internet.

4) Longitud de visualización de la portada

Se recomienda que cada página Web, no exceda en longitud a dos páginas (considerándose página lo que se puede visualizar en un navegador sin necesidad de hacer desplazamiento vertical). Un volumen mayor de información puede ser cubierto por distintas páginas con los enlaces necesarios. De esta manera se agiliza la navegación.

Acerca de las contenido mínimo del sitio institucional del organismo.

Estas recomendaciones asegurarán un contenido mínimo que todo sitio de Internet debería poseer, garantizando siempre que la presencia en Internet debe ser de utilidad a la comunidad usuaria específica.

En todos los sitios deberán existir obligatoriamente las siguientes páginas:

- **Acerca del sitio:** Donde se informará la misión, metas o objetivos del organismo
- **Autoridades:** Una la guía de las autoridades, nombre de los funcionarios, teléfono y dirección de correo electrónico. Opcionalmente, se puede incorporar un organigrama de la institución-
- **Novedades:** Toda información referida actualizaciones o de interés para los visitantes del sitio.
- **Servicios/Atención al Ciudadano:** Un detalle de los servicios que presta el Organismo y que puedan ser utilizados por los ciudadanos. Se dará especial énfasis a la prestación del los servicios de la institución que puedan ser requeridos y realizados por Internet. A tal fin, se deberán diseñar formularios para ser descargados, páginas dinámicas, consultas a bases de datos, consultas en tiempo real, que permitan al ciudadano lograr una real interacción con el organismo utilizando la red.
- **Trámites:** Si el organismo tiene interacción con la comunidad, se deberán detallar los servicios que presta y explicitar los procedimientos administrativos para cada uno de los trámites. De existir formularios normalizados, éstos deberán estar disponibles para ser cargados en línea descargados por los usuarios en formato PDF.
- **Contactos:** Un formulario para recibir los mensajes de los ciudadanos, que estará asociado a una cuenta de correo electrónico institucional y tendrá el formato de la ventanilla única
- **Buscador:** Que permita la búsqueda de contenido dentro del sitio por medio de palabras claves.
- **Normativa:** Si existieran leyes y/o decretos referidos al funcionamiento del organismo, éstos se remitirán al sitio principal del Gobierno y se generará un índice con los vínculos correspondientes.
- **Política de privacidad del uso de la información:** Con el objeto que los usuarios del sitio tengan en claro el tratamiento que se dará a la información que los mismos proporcionen al organismo a través de formularios o correos electrónicos se aconseja indicar un párrafo con las siguientes características o similares:
“Usted puede navegar y acceder a toda la información contenida en este sitio sin necesidad de proveer ninguna información personal. Si voluntariamente Usted nos brinda información personal mediante el uso de formularios o correo electrónico, nosotros solo la usaremos para comunicarnos con Usted y no divulgaremos esa información a terceras partes.”

Formulario de recepción de mensajes.

Además, se deberá prever un formulario asociado a la cuenta institucional a efectos de recepcionar mensajes de los ciudadanos que no posean una cuenta de correo electrónico. Este formulario deberá tener el formato de la “ventanilla única” para la atención al ciudadano.

Las nuevas tecnologías disponibles como firma digital e Internet promueven una nueva forma de interacción con ventajas para los usuarios y para el Estado promoviendo una desburocratización de procesos administrativos como por ejemplo eliminar la obligatoriedad de la entrega presencial de formularios en papel.

La utilización de formularios es una practica común en la Administración Publica y representa una base de interacción con el publico en general por lo tanto se deben arbitrar los medios necesarios para que los mismos puedan ser accedidos, completados, descargados e impresos desde los sitios de Internet.

Si los formularios son completados en línea se resuelve el problema de cargar la información al sistema informático en una segunda instancia evitando por consiguiente la posible inconsistencia de datos. Deben a su vez poseer una ayuda para el llenado.

Para los casos de impresión del formulario hay que asegurarse que la versión disponible sea la ultima vigente y que su impresión resulte sencilla.

También se debe permitir el envío de formularios vía correo electrónico hacia terceras partes por ejemplo un visitante debe poder mandar el modelo de formulario a otra persona. Todos los organismos deben planear que la interacción con los usuarios se pueda realizar en forma electrónica, en esta instancia toma un protagonismo esencial el formulario “on line”.

Para los casos en que un formulario posea un valor monetario, se debe indicar claramente dicho valor y la forma de pagarlo.

Corresponde indicar de manera clara y precisa las condiciones de privacidad y protección de datos personales de acuerdo a la Ley 25.326. Las medidas de seguridad para la transacción de formularios electrónicos podría ser la utilización del protocolo HTTPS, que establece una comunicación segura y encriptada entre dos equipos conectados a Internet.

Actualizaciones

- 1) Cada organismo fijará mecanismos de revisión periódica de la información publicada en su pagina, sin dejar de atender las novedades que puedan producirse en el interin.

2) Se recomienda indicar la fecha de última modificación de la información publicada, ya sea en cada página o a nivel global.

Calidad de la Información

1) Las áreas políticas del Poder Ejecutivo Provincial centralizaran la información institucional del Estado, mientras que las restantes áreas publicarán información más específica de su competencia. Se entiende por información "institucional" aquella que representa al Estado en su conjunto, es decir aquellas cuestiones o asuntos comunes a toda la Administración.

2) Se debe decidir cuidadosamente la información que se publicará en las páginas del Organismo. Siempre debe prevalecer la necesidad de información de quien consultará las páginas.

3) Las autoridades del organismo deben tener activa participación en la selección de la información publicada.

4) La información a publicar debe ser concreta, coherente, exacta, clara y ágil en su lectura. Debe estar sustentada por un relevamiento serio de la información disponible para publicar.

5) Debe publicarse información referida a la estructura y la función del organismo o de la unidad en cuestión.

6) Se debe minimizar la información general y no específica, ya que los usuarios acceden a una página dada para conocer el Organismo. Si existen otros sitios de interés relacionados con el tema que se esta tratando, se justifica la colocación de referencias a los mismos.

7) Se debe tener especial cuidado al citar información que depende de otras reparticiones. Debe evitarse la duplicación de información entre organismos.

8) En todos los casos deberán citarse las fuentes y los derechos de autor del material publicado. Si existieran textos de terceras personas, se aclarará que las opiniones y comentarios contenidos son responsabilidad de los autores.

9) Se recomienda mantener versiones de información publicada en otros idiomas (en especial en inglés y portugués).

10) Se deberá hacer prevalecer la funcionabilidad de la página sobre el diseño, poniendo especial énfasis en la sobriedad de la gráfica.

Arquitectura Interna de las páginas y diseño funcional.

En cuanto a su funcionamiento, las páginas deben tener las siguientes características:

- ✓ **Fáciles de encontrar:** Deberán hacer una referencia exclusiva al nombre del organismo o a sus siglas conocidas, según la normativa vigente.
- ✓ **Fáciles acceder:** teniendo en cuenta los accesos con los que cuenta la ciudadanía, sería bien visto ofrecer la posibilidad de navegar el sitio en distintos formatos ya conocidos e implementados a nivel mundial, como ser solo texto, gráfica y multimedia (Se desaconseja el uso de componentes Flash). Establecer pruebas con PC estándar y conexiones de baja velocidad.
- ✓ **Fáciles de usar:** teniendo en cuenta la premisa anteriormente mencionada, los sitios deben ser intuitivos para su utilización, en razón de ofrecer información rápida, concreta y valorable para el ciudadano.
- ✓ **Capaces de motivar a los usuarios su uso nuevamente:** teniendo información y datos actualizados, es más previsible que los usuarios busquen esa información que necesitan.
- ✓ **Seguros para la prestación de servicios:** en el caso específico de oferta de servicios en línea o registro de datos, prever la utilización de SSL y/o firma digital.
- ✓ **Capaces de brindar todos los productos y servicios del organismo:** brindar al ciudadano toda la información con la que cuenta el organismo, por mínima que esta parezca.
- ✓ **Promover la participación del ciudadano u otras entidades:** mediante la utilización de foros controlados, chats, etc.
- ✓ **Capaces de guardar estadísticas de uso de los servicios:** deberá implementarse un servicio de análisis y control de registros de acceso semanales a fin de ver y evaluar la evolución del sitio y sus contenidos y servicios.

Diseño:

En cuanto al diseño, todas las páginas deberán estar adecuadamente constituidas, a efectos de facilitar su incorporación e inclusión en los motores de búsqueda.

Nombre de la página:

El nombre de archivo de la página principal deberá ser *index*, con la extensión htm, html, o php según corresponda.

Título de la página

Deberá contener su pertenencia al Gobierno de la Provincia de Misiones y al Organismo de pertenencia, como así también la descripción del contenido, en el siguiente formato:

```
<TITLE>Gobierno de la Provincia de Misiones - Nombre del Organismo - Referencia al contenido de la página</TITLE>
```

Ejemplo:

```
<TITLE>Gobierno de la Provincia de Misiones - Poder Ejecutivo - Guía de Autoridades</TITLE>
```

Etiquetas META

La confección adecuada de las etiquetas META, facilitarán a los motores el proceso de incorporación y su correspondiente indexación en sus bases de datos.

```
<meta name="robots" content="ALL">
```

Indica a los robots de los buscadores que deberá indexar todas las páginas del sitio

Si la página, por razones justificadas no debe ser indexada por los motores, deberá contener el parámetro: "NOINDEX"

```
<meta name="revisit-after" content="15 days">
```

Indica a los robots de los buscadores que vuelvan a verificar la actualización del sitio cada 15 días

```
<meta name="classification" content="Government">
```

Clasifica a la página como perteneciente al ámbito del gobierno

```
<meta name="resource-type" content="document">
```

```
<meta name="abstract" content="Gobierno de la Provincia de Misiones">
```

Resumen del contenido de la página

```
<meta name="copyright" content="(CC-BY) Gobierno de la Provincia de Misiones">
```

```
<meta name="doc-rights" content="Los contenidos del sitio del Gobierno de Provincia de Misiones están licenciados bajo Creative Commons Reconocimiento 2.5 Argentina License">
```

Información del titular de los derechos sobre el contenido de la página. Deben ser publicados con una licencia Creative Commons, Reconocimiento, versión 2.5 de Argentina y apuntar al enlace <https://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/>.

```
<meta name="doc-type" content="Public">
```

Tipo de contenido

```
<meta name="doc-publisher" content="Gobierno de la Provincia de Misiones">
```

Información acerca de quien publica el contenido de la página

```
<META name=Title content="Gobierno de la Provincia de Misiones - República Argentina" >
```

Título de la página. Debe coincidir con el contenido de la etiqueta TITLE

```
<META name=Description  
content="Sitio en Internet del Gobierno de la Provincia de Misiones, Republica Argentina.">
```

Descripción general del sitio y del contenido de la página. Esta etiqueta tiene particular importancia ya que es utilizada por los motores para elaborar el resumen del sitio en su base de datos

```
<META name=Keywords  
content="Provincia de Misiones, Misiones, Gobierno, Gobierno de Misiones, Ecología, Turismo, Posadas, San Ignacio, Iguazú, Cataratas, Forestación, Yerba Mate, Te, Reservas Naturales"  
>
```

Lista de palabras claves por las que se desea incluir la página en los motores. Esta etiqueta tiene particular importancia ya que es utilizada por los motores para elaborar el resumen del sitio en su base de datos

```
<META name=Author content="Nombre y Apellido" >  
Nombre del autor de la página
```

Etiquetas de las imágenes

Las imágenes deberán ser acompañadas por un texto alternativo a efectos de describir su función y facilitar la navegación de las páginas a los usuarios con discapacidades visuales.

```

```

Hipervínculos

Describir adecuadamente los hipervínculos con frases que tengan sentido. No usar frases o expresiones tales como "clic aquí" o "entrar".

Si los hipervínculos apuntan a archivos que deban descargarse por el usuario (archivos en formato PDF, hojas de cálculo, documentos), advertir acerca del formato del archivo, su tamaño y si necesita disponer de un visualizador específico. En cumplimiento con el decreto 1800/07 los archivos editables deben estar codificados en el formato de documento abierto ISO 26300 OpenDocument.

Enlaces a otros sitios

Teniendo en cuenta el carácter común de diversos temas dentro del ámbito del Estado, la información sobre una temática particular puede encontrarse distribuida, por cuestiones de autoría en un conjunto de organismos de la Administración Pública, corresponde utilizar enlaces a fin de citar dichas fuentes de información. Debido a problemas de actualización y mantenimiento no resulta aconsejable la inclusión de documentación que no es generada por el propio organismo.

El despliegue de información generada por otros organismos o terceras partes no debe realizarse dentro de frames en nuestro sitio dado, que tal situación puede hacer suponer al usuario o visitante que le sitio es responsable de información que no genero.

Siempre que se utilicen enlaces a otras direcciones de Internet corresponde arbitrar los mecanismos necesarios para retornar al sitio de origen. Una solución es abrir los sitios en ventanas diferentes, manteniendo el sitio de origen abierto en ventana original.

Si los enlaces se realizan a direcciones de Internet fuera de la Administración Pública, corresponde declinar las responsabilidades acerca del contenido de dichos sitios incluyendo un texto aclaratorio como el que se ejemplifica:

Vínculos a otros sitios: Aunque el sitio del Gobierno de la Provincia de Misiones puede hacer referencia a otros sitios externos, El Gobierno de la Provincia de Misiones no está implicando, directa o indirectamente cualquier aprobación, asociación, auspicio, endoso o afiliación con el sitio al que está conectado, a menos de que esté específicamente establecido allí. Al dejar el sitio del Gobierno de la Provincia de Misiones y entrar al sitio referenciado en el hipervínculo, usted reconoce y está de acuerdo con que el Gobierno de la Provincia de Misiones no ha revisado todos los sitios vinculados a este sitio y no es responsable por el contenido de cualquier página fuera del sitio institucional del Gobierno de la Provincia de Misiones o de cualquier otro sitio conectado a este sitio. Su conexión a cualquier otra página fuera de este sitio o a otros sitios es a su propio riesgo.

Pie de la página

En la página principal del sitio deberá incluirse el siguiente texto y la imagen del logotipo oficial del Gobierno de Misiones Representado por la Casa de Gobierno

CC BY-SA Gobierno de la Provincia de Misiones
(Nombre del Organismo)
República Argentina

Los contenidos del sitio del Gobierno de Provincia de Misiones están licenciados bajo Creative Commons Reconocimiento 2.5 Argentina.

y apuntar al enlace <https://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/>.

Empresas auspiciantes

Los logotipos y/o nombres comerciales de empresas **no podrán aparecer explícitamente en la página principal del organismo**. De existir empresas que colaboran con el diseño de la pagina Web, se podrá colocar una referencia (link) a las mismas y una descarga del software gratis que beneficie al usuario que navega por la página. La mencionada referencia tampoco podrá aparecer en la página de identificación del organismo de formato común a toda la APP.