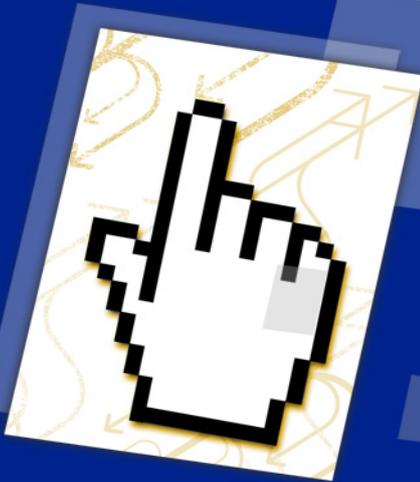




GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

# INTRODUCCIÓN



## Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado

Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado

INTRODUCCIÓN

Página 1 de 8



## **LA GUIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL PARA LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO**

En los últimos años la comunicación digital a través de sitios web y redes sociales ha adquirido una importancia evidente para la Administración General del Estado (AGE), tanto en la relación entre organismos como en su comunicación directa con los ciudadanos y empresas.

### **OBJETIVOS:**

La presente Guía pretende ser un marco de recomendaciones y buenas prácticas para los diferentes organismos que componen la Administración General del Estado a la hora de crear o evolucionar los diferentes portales de internet, las sedes electrónicas, los sitios para dispositivos móviles y la presencia en las redes sociales, wikis, blogs o canales multimedia.

Se trata de que se apliquen unos criterios y recomendaciones comunes en aspectos básicos de su diseño y construcción para homogeneizar su aspecto, sus condiciones de uso y el cumplimiento de los requisitos normativos actuales.

Se pretende facilitar y mejorar el acceso de los ciudadanos a la información y los servicios electrónicos de carácter público, de tal forma que se reconozcan en los sitios web de la AGE (portales y sedes electrónicas, redes sociales, blogs, canales multimedia, etc.) una serie de elementos estándar que permitan a los usuarios una identificación directa y confiable de dichos sitios web, independientemente del carácter y la profundidad de dicha información.

Esperamos que mediante el cumplimiento de las obligaciones, las recomendaciones y las buenas prácticas contenidas en la Guía, las novedades en los distintos soportes digitales actuales y futuros que tengamos que adoptar encuentren un marco de coordinación a partir de la cual fomentar la coherencia en toda la comunicación digital de la AGE. En definitiva, caminar hacia una señalética común, en aspectos formales y de fondo en el ámbito digital, al igual que existe en el ámbito físico en las oficinas y documentos de la Administración General del Estado.



Como consecuencia de la puesta en práctica de los contenidos de la Guía se espera que mejore la usabilidad y la calidad de los sitios web y sedes electrónicas de la AGE, que se facilite la navegación y la localización de los contenidos, que aumente la utilización y su presencia en Internet. Se espera además que se conozcan mejor las vías de comunicación digital con la Administración General del Estado en cada uno de sus departamentos u organismos y qué se puede encontrar en cada uno de los soportes de comunicación digital ofrecidos y por último, que aumente el grado de confianza de los usuarios de los sitios web de los departamentos u organismos de la AGE: portales, sedes, cuentas o perfiles de redes sociales a los que accede bajo los nombres oficiales de dichos departamentos u organismos.

### **ÁMBITO Y DESTINATARIOS:**

La Guía está dirigida a los profesionales encargados de promover, crear, generar contenidos y mantener los sitios web de la AGE, las Sedes electrónicas o los sitios relacionados con las nuevas tecnologías web2.0: Blogs, redes sociales, etc.

El ámbito de estas Guías es la Administración General del Estado, no obstante se publican en abierto en el Portal de la Administración Electrónica, para que pueda ser consultado y reutilizada por cualquier administración Pública que lo desee. La Guía se puede consultar y descargar desde el [Portal de la Administración Electrónica](#)

Con esta Guía se revisa y actualiza la *Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado* de 2005-2008, y el *Borrador de la GUÍA DE PÁGINAS WEB DEL GOBIERNO DE ESPAÑA* de 2009 y a la Guía de Sedes electrónicas de 2010.

El presente documento titulado "GUÍA DE COMUNICACIÓN DIGITAL PARA LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO", ha sido elaborado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, concretamente por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (Real Decreto 256/2012, BOE 28 de enero) como responsable del desarrollo de la administración electrónica en el ámbito de la Administración General del Estado mediante la realización de estudios y el diseño y ejecución de programas de actuación, en el marco de las directrices del Consejo Superior de Administración Electrónica (Real Decreto 589/2005, BOE 28 de mayo) a la que presta su apoyo técnico a través de la Subdirección General de Programas, Estudios e Impulso de la Administración Electrónica. En la elaboración de esta Guía además se ha contado con la colaboración directa del Ministerio de la Presidencia, concretamente la Secretaría de Estado de Comunicación.



**ALCANCE Y CONTENIDOS:**

Para poder estructurar la enorme cantidad de conceptos y cuestiones que se deben considerar al crear o evolucionar los diferentes portales de internet o sedes electrónicas, se ha dividido la Guía en tres partes, inspirándonos en la división de los proyectos que hace la ingeniería del software. La parte cuarta son los Anexos (Perfiles, Normativa y Equipo de Trabajo)

Cada parte de la Guía consta de una serie de fascículos que pueden ser utilizados de forma independiente de acuerdo con las necesidades de cada departamento, organismo o unidad promotora o responsable de un sitio web.

Para señalar las Obligaciones y Recomendaciones se ha elegido el siguiente código para fijar las ideas y reconocer a simple vista el alcance de las distintas propuestas.

|  <b>Recomendado</b> |       |  |
|---|-------|--|
| <input type="checkbox"/>  | ..... |  |
| <input type="checkbox"/>  | ..... |  |

|  <b>Obligatorio</b> |       |  |
|--|-------|--|
| <input type="checkbox"/>   | ..... |  |
| <input type="checkbox"/>   | ..... |  |

La presente Guía podrá ser revisada parcialmente y las actualizaciones serán publicadas en el Portal de la Administración Electrónica, en el apartado de Documentación-> Metodologías y Guías:

<http://www.administracionelectronica.gob.es/>

Las cuestiones relacionadas con la aplicación de la presente Guía se pueden dirigir a secretaria.csae@seap.minhap.es.



- **PARTE 1: REQUISITOS ANTES DE TENER EL SITIO WEB.** Esta parte recoge lo que hay que tener en cuenta antes de la puesta en marcha de un sitio web.

#### FASCICULO 1: ASPECTOS GENERALES

- 1.1. SISTEMAS DE NAVEGACIÓN
- 1.2. LEGIBILIDAD
- 1.3. CONSIDERACIONES TÉCNICAS
- 1.4. OPTIMIZAR LA WEB MÓVIL
- 1.5. ACCESO CON AUTENTICACIÓN
- 1.6. ANEXO I AVISO LEGAL
- 1.7. ANEXO II DECLARACIÓN DE ACCESIBILIDAD
- 1.8. ANEXO III. LENGUAJES DE DESARROLLO

#### FASCICULO 2: IMAGEN INSTITUCIONAL

- 2.1. EL LOGOTIPO DE IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO DE ESPAÑA PARA PÁGINAS WEB
- 2.2. LOGOTIPO EN ÓRGANOS Y ORGANISMOS PÚBLICOS DEPENDIENTES
- 2.3. LOGOTIPO CON COMPOSICIÓN EN BLANCO Y NEGRO
- 2.4. LOGOTIPO EN LA ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA
- 2.5. CONVIVENCIA DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES: LOGOTIPO CON LA IMAGEN CONJUNTA DE DOS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES
- 2.6. CONFIGURACIÓN DEL LOGOTIPO PARA LA IMAGEN INSTITUCIONAL
- 2.7. CRITERIOS CONSTRUCTIVOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
- 2.8. CONFIGURACIÓN ESTÁNDAR PARA LA INCLUSIÓN DE LOS LOGOTIPOS DE LOS DIFERENTES ORGANISMOS OFICIALES EN LAS CABECERAS DE LAS PÁGINAS WEB
- 2.9. CONFIGURACIÓN DE ICONOS Y FAVICONOS
- 2.10. UTILIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE IMAGEN
- 2.11. PROHIBICIÓN DEL USO DE ELEMENTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL PARA WEB EN OTROS MEDIOS
- 2.12. EMPLEO DEL LOGOTIPO POR EMPRESAS O PARTICULARES
- 2.13. IMAGEN PROMOCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#### FASCICULO 3: DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y OFIMATICOS

- 3.1. INTRODUCCIÓN
- 3.2. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
- 3.3. INDICACIONES ESPECÍFICAS PARA PAPELERÍAS INFORMÁTICAS.



- 3.4. NORMATIVA PARA DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y OFIMÁTICOS REALIZADOS CON PROGRAMAS DE HOJAS DE CÁLCULO.
- 3.5. NORMATIVA PARA DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y OFIMÁTICOS REALIZADOS CON PROGRAMAS DE BASES DE DATOS.
- 3.6. NORMATIVA PARA DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y OFIMÁTICOS REALIZADOS CON PROGRAMAS DE PRESENTACIONES
- 3.7. CONFIGURACIÓN DE FIRMA EN EL CORREO ELECTRÓNICO
- 3.8. CONFIGURACIÓN DE NEWSLETTER

#### FASCICULO 4: MULTILINGÜISMO

- 4.1. SITIO WEB MULTILINGÜE
- 4.2. LENGUAS COOFICIALES
- 4.3. LENGUAS EXTRANJERAS
- 4.4. USO DE VARIOS IDIOMAS EN LA MISMA PÁGINA
- 4.5. VERIFICACIÓN DE INFLUENCIAS CULTURALES
- 4.6. MULTILINGÜISMO Y ACCESIBILIDAD
- 4.7. OTROS ASPECTOS TÉCNICOS
- 4.8. ANEXO RECURSOS
- 4.9. ANEXO NORMATIVA

#### FASCICULO 5: ACCESIBILIDAD

- 5.1. NORMATIVA SOBRE ACCESIBILIDAD
- 5.2. NORMA UNE 139803:2012
- 5.3. REFERENCIAS SOBRE DISEÑO Y DESARROLLO ACCESIBLE
- 5.4. RECURSOS ESPECÍFICOS SOBRE ACCESIBILIDAD

#### FASCICULO 6: SEGURIDAD

- 6.1. INYECCIÓN DE CÓDIGO
- 6.2. CROSS SITE SCRIPTING (XSS)
- 6.3. PÉRDIDA DE AUTENTICACIÓN Y GESTIÓN DE SESIONES
- 6.4. REFERENCIA DIRECTA INSEGURA A OBJETOS
- 6.5. CROSS-SITE REQUEST FORGERY (CSRF)
- 6.6. DEFECTUOSA CONFIGURACIÓN DE SEGURIDAD
- 6.7. ALMACENAMIENTO CRIPTOGRÁFICO INSEGURO
- 6.8. FALLA DE RESTRICCIÓN DE ACCESO A URL



- 6.9. PROTECCIÓN INSUFICIENTE EN LA CAPA DE TRANSPORTE
- 6.10. REDIRECCIONES Y REENVÍOS NO VALIDADOS
- 6.11. ELIMINACIÓN Y LIMPIEZA DE LOS METADATOS DE UN DOCUMENTO
- 6.12. CANAL DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

**PARTE 2: CONTENIDOS DEL SITIO WEB.** Esta parte recoge lo que hay que tener en cuenta a la hora de dotar de contenidos nuestra web.

#### FASCICULO 7: ASPECTOS DE COMUNICACIÓN

- 7.1. CONTENIDOS
- 7.2. REFERENCIAS MUTUAS
- 7.3. POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES
- 7.4. CANALES DE ATENCIÓN.

#### FASCICULO 8: TECNOLOGÍA WEB 2.0

- 8.1. LA INCLUSIÓN DE LA WEB 2.0 EN LOS SITIOS WEB DE LA AGE
- 8.2. TRANSMISIÓN Y GENERACIÓN DE CONTENIDOS
- 8.3. REDES SOCIALES
- 8.4. CONTENIDOS MULTIMEDIA DISTRIBUIDOS EN LA WEB
- 8.5. ANEXO I: MATERIAL DE REFERENCIA

- **PARTE 3: MEJORA CONTINUA DEL SITIO WEB.** Esta parte recoge lo que hay que tener en cuenta una vez puesta en marcha nuestra web para mejorarla y mantenerla.

#### FASCICULO 9: MEJORA Y MANTENIMIENTO

- 9.1. REVISIONES PERIÓDICAS.
- 9.2. ESTADÍSTICAS DE USO
- 9.3. APORTACIONES DE LOS USUARIOS (FEEDBACK)

- **PARTE 4: ANEXOS**

- 10. PERFILES
- 11. NORMATIVA
- 12. EQUIPO DE TRABAJO



### **AGRADECIMIENTOS:**

Agradecemos especialmente al Grupo de Trabajo designado por la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica que ha colaborado en la elaboración de esta Guía de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, el Centro Nacional de Inteligencia, el Instituto Nacional de Estadística, el Servicio Público de Empleo Estatal y los Ministerios de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente; Asuntos Exteriores y Cooperación; Defensa; Economía; Educación, Cultura y Deporte; Empleo y Seguridad Social; Fomento; Hacienda y Administraciones Públicas; Industria, Energía y Turismo; Interior; Justicia; Presidencia; Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.