

Universidad Politécnica de Valencia  
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática



Análisis de la usabilidad de la página  
web de la *Conselleria de Benestar  
Social* de la Generalitat Valenciana

**Directora:** Luisa María Tolosa Robledo  
**Alumna:** Inmaculada Carretero López  
**Titulación:** Licenciatura en Documentación  
**Curso:** 2009-2010



# Índice

1. Introducción .....	5
2. Objetivos .....	6
3. Metodología y fuentes .....	6
4. Estado de la cuestión .....	7
5. Publicidad en Internet.....	8
5.1. Posicionamiento web .....	8
5.2. Marketing social .....	9
5.3. Análisis y reingeniería de la Web .....	10
5.3.1. Posicionamiento web de la CBS .....	10
5.3.2. Búsquedas en Google .....	13
6. Análisis web de la CBS .....	14
6.1. Página principal y aspectos generales.....	15
6.1.1. Aspectos favorables.....	17
6.1.2. Aspectos desfavorables .....	18
6.2. Secciones principales: aspectos generales .....	26
7. Resultados y propuestas de mejora .....	31
8. Conclusiones .....	35
9. Bibliografía.....	36
10. Anexos.....	37



# 1. Introducción

“La usabilidad dirige la Web. Dicho de un modo sencillo, si el cliente no puede encontrar un producto, no lo podrá comprar. La Web es un entorno en el que el poder está en manos de los usuarios. El usuario, que es quien hace clic en el ratón, es el que decide todo. Es tan fácil ir a cualquier otra parte, que la competencia de todo el mundo está a un solo clic” (Nielsen, 2000, p.9).

Jakob Nielsen (nacido en 1957, en Copenhague, Dinamarca) es una de las personas más respetadas en el ámbito mundial sobre usabilidad en la web. Este ingeniero de interfaces obtuvo su doctorado en diseño de interfaces de usuario y ciencias de la computación en la Universidad Técnica de Dinamarca. Su andadura profesional le ha hecho pasar por empresas como Bellcore, IBM y Sun Microsystems<sup>1</sup>.

Nielsen afirma que aunque “existe una necesidad de arte y entretenimiento en la Web..., el objetivo principal de la mayoría de los proyectos web consiste en facilitar a los clientes la tarea de llevar a cabo tareas útiles” (2000, p.11).

Se entiende pues por usabilidad la experiencia del usuario al interactuar con un sitio web.

Un sitio web con usabilidad es aquél que muestra todo su contenido de una forma clara y sencilla de cara a los ojos del usuario. Aunque es imposible crear un sitio que sea obvio y eficiente para cada usuario, el diseñador y/o documentalista debe esforzarse para organizar y estructurar la información tan claramente como sea posible, de tal modo que reduzca al mínimo cualquier aspecto que pueda ser confuso por parte de los usuarios.

Después de una larga estancia en periodo de prácticas en empresa en la *Conselleria de Benestar Social* de la Generalitat Valenciana (a partir de ahora CBS) mientras realizaba la Licenciatura de Documentación, se me ofreció la oportunidad de trabajar directamente en el campo de la usabilidad web de su propio portal en Internet

---

<sup>1</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Jakob\\_Nielsen](http://es.wikipedia.org/wiki/Jakob_Nielsen) [Consultado el 9 de abril de 2010]

(<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal>). Por ese motivo, he aprovechado ese periodo para realizar el proyecto final de carrera basado en un exhaustivo análisis web de su sitio.

La CBS pretende a través de sus actuaciones mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de la Comunidad Valenciana, especialmente de las personas mayores, las personas con discapacidad, los menores, los jóvenes, las familias y las personas en situación de dependencia. Qué mejor motivo que agrandar ese objetivo y expandirlo al mundo web que cada vez consume más tiempo en la vida de las personas.

## **2. Objetivos**

El objetivo general de este análisis web es comprobar y mejorar la calidad y distribución de la información contenida en el portal web de la CBS para hacerlo lo más usable posible.

Tras realizar una breve introducción al tema sobre los principales aspectos que afectan a la usabilidad que son: el Posicionamiento web y el Marketing social, y el consiguiente análisis y reingeniería de la web que implica aplicar los parámetros de usabilidad; a continuación se procederá al análisis de la página web de la CBS.

## **3. Metodología y fuentes**

Con objeto de definir un análisis web fiable, éste se basa en las reglas, principios, directrices y métodos que proponen Jakob Nielsen (2000) y Steve Krug (2000) en sus respectivos libros para conseguir una web usable por parte de los diferentes tipos de usuarios.

*Usabilidad: diseño de sitios web* de Jakob Nielsen, muestra ejemplos actuales acerca de lo que está bien y de lo que está mal en algunos sitios web vistos por millones de personas. Ofrece sugerencias prácticas para la mejora de la web, desde el contenido y el diseño de la página hasta el diseño para la facilidad de desplazamiento. Todas las sugerencias están basadas en la investigación y no únicamente en la opinión del autor.

*No me hagas pensar* de Steve Krug trata el tema de la usabilidad de manera rápida, fácil y con humor. El autor a través del título de su obra introduce al lector de lleno con una de las consignas importantes de la usabilidad: no hacer pensar al usuario a la hora de visitar una página web. Ofrece consejos para que el usuario al interactuar con la web, al verla, no dude ni un instante en cómo se usa.

En base a lo dicho, se realizará un análisis del sitio web de la CBS, para de esta manera concluir con una serie de propuestas de mejora que lo hagan lo más usable posible.

## **4. Estado de la cuestión**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) ofrece dos definiciones de usabilidad:

ISO/IEC 9126: Software product evaluation - Quality characteristics and guidelines for their use (1991)

“La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”.

Esta definición hace énfasis en los atributos internos y externos del producto, los cuales contribuyen a su funcionalidad y eficiencia. La usabilidad depende no sólo del producto sino también del usuario. Por ello un producto no es en ningún caso intrínsecamente usable, sólo tendrá la capacidad de ser usado en un contexto particular y por usuarios particulares. La usabilidad no puede ser valorada estudiando un producto de manera aislada.

ISO/IEC 9241: Ergonomics of Human System Interaction

“Usabilidad es la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico”.<sup>2</sup>

Según dice Nielsen en su página web, la usabilidad es definida por cinco componentes de calidad:

---

<sup>2</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Usabilidad> [Consultado el 19 de marzo de 2010]

- **Aprendizaje:** ¿Es fácil para los usuarios llevar a cabo tareas básicas desde la primera vez que se encuentran con el diseño de la página?
- **Eficiencia:** Una vez que los usuarios han aprendido el diseño, ¿con qué rapidez pueden realizar las tareas?
- **Perdurabilidad en la memoria:** Cuando los usuarios vuelven al sitio, después de un período sin usarlo, ¿con qué facilidad pueden restablecer la competencia?
- **Errores:** ¿Cuántos errores cometen los usuarios? ¿Qué tan graves son estos errores y con qué facilidad pueden recuperarse los usuarios de los errores?
- **Satisfacción:** ¿Cómo es de agradable utilizar la Web?<sup>3</sup>

## 5. Publicidad en Internet

En el mercado de Internet ya no es suficiente tener simplemente una página web, pues si ésta no está bien posicionada en los buscadores los usuarios no llegarán nunca a visitarla. Por ello, antes de adentrarse en el exhaustivo análisis web de la CBS, se propone, en primer lugar, mejorar su posicionamiento web.

Con esto se multiplicarán las garantías de que la página sea encontrada por los futuros usuarios en los primeros resultados de las búsquedas que realicen.

### 5.1. Posicionamiento web

El posicionamiento web permite preparar la Web para que cumpla con los requerimientos establecidos por los buscadores y conseguir un posicionamiento web por los criterios de búsqueda que estén relacionados con los productos o servicios que ofrece. La correcta selección de las siguientes condiciones mejorará el posicionamiento web:

- las Palabras Clave (Keywords) del código fuente
- el nivel de repetición de palabras concretas en el texto

---

<sup>3</sup> <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html> [Consultado el 21 de marzo de 2010]

- la cadencia de actualización que tenga la Web, es decir, cuanto más se actualice la Web los buscadores la indexarán con mayor rapidez
- el texto que compone la dirección URL
- la dirección IP del solicitante, es decir, el lugar geográfico donde se encuentra.

No se obtienen los mismos resultados buscando “Conselleria de bienestar social” en un ordenador desde Barcelona que desde Valencia

- el historial de búsquedas, es decir, el propio buscador para las mismas palabras clave buscadas por distintos usuarios podrá ir modificando el ranking de la página dependiendo de si los usuarios escogen o no la Web
- por último, cuanto más enlaces existan en otras páginas web que direccionen a la web, mayor relevancia tendrá la Web en los resultados indexados por los buscadores.

## **5.2. Marketing social**

También se puede realizar marketing social a la web de la CBS, es decir, crear una popularidad y reputación por parte de la población y profesionales en asuntos sociales, incrementando su seguimiento en las redes sociales y blogs.

Al escribir artículos o promocionar los seminarios, publicaciones, congresos, etc. en los que interviene la Consellería; se están difundiendo las actividades y se crea una identidad y cercanía de la Consellería a la sociedad valenciana.

Ejemplos de ello serían el grupo de profesionales sociales en RedIRIS (<http://www.rediris.es/list>) o incluso en otras redes más populares como son la Biblioteca Nacional, la Ciudad de las Artes y las Ciencias o un Grupo de Trabajadores Sociales en Facebook (<http://www.facebook.com>). A su vez, es interesante el caso de la sección del Ministerio de Defensa en YouTube (<http://www.youtube.com/user/MinDefensa>) o el caso del Instituto de la Juventud del Ministerio de Igualdad que incluye secciones en redes sociales y demás al pie de su web (<http://www.injuve.migualdad.es/injuve/portal.portal.action>).

Por último, es importante ofrecer a los usuarios de la web un sistema de Feed (Redifusión de Contenido Web) para seguir al tanto de publicaciones, hemeroteca, actividades de la CBS, etc. Este aspecto del marketing social, beneficiará a su vez el acceso al portal web.

## 5.3. Análisis y reingeniería de la Web

### 5.3.1. Posicionamiento web de la CBS

Para comprobar el posicionamiento de la web de la CBS en un buscador se han realizado unas búsquedas simples en el buscador más reconocido e importante actualmente en España y en el mundo<sup>4</sup>: Google (Figura 1).

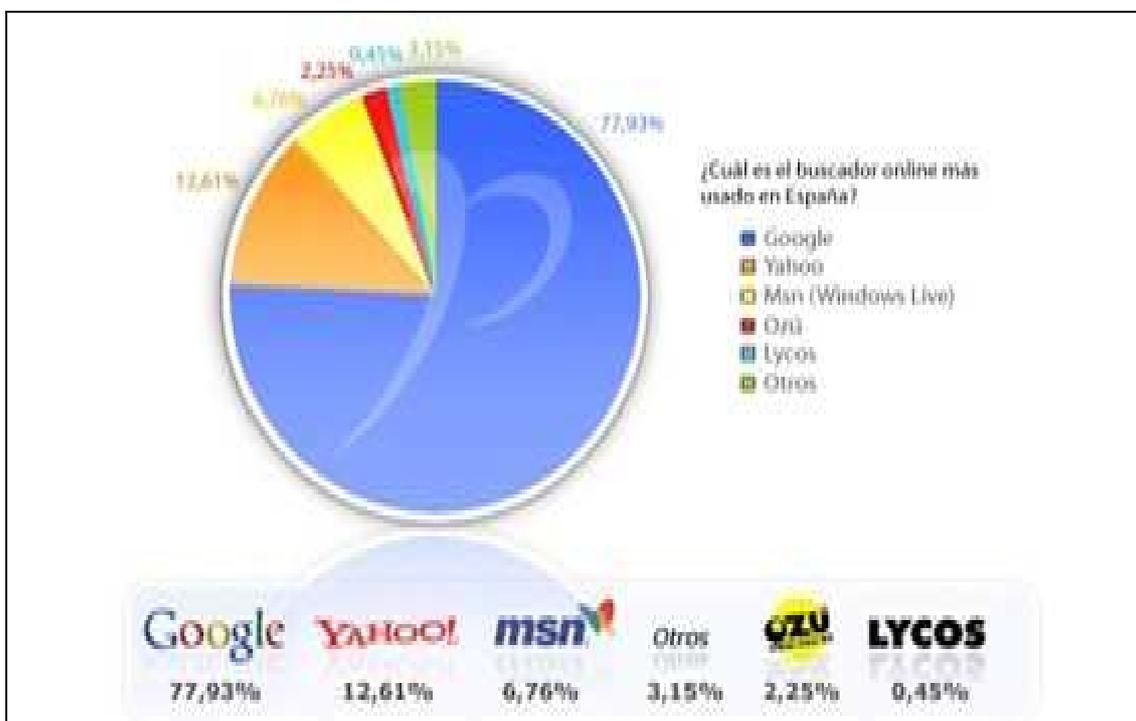


Figura 1. Buscador más usado en España.

A su vez, se ha analizado la inclusión de metadatos en el código fuente y se ha utilizado una herramienta de desarrollo de código de Dublin Core<sup>5</sup>, para así comprobar si se está haciendo un uso correcto de los metadatos en el portal de la CBS (Figura 2).

<sup>4</sup> Los siguientes enlaces hacen referencia a estudios estadísticos sobre el uso de buscadores en España  
<http://www.netsuus.com/informe-breve/especial-buscadores>  
<http://searchenginewatch.com/2156451>  
<http://www.laflecha.net/canales/blackhats/cual-es-el-buscador-online-mas-usado-en-espana/>  
[Consultados en diciembre de 2009]

```

<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN" "http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html lang="es" xmlns:fo="http://www.w3.org/1999/XSL/Format">
  <head>
    <META http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=ISO-8859-15">
    <title>Conselleria de Bienestar Social - Portal Web</title>
    <meta name="Description" content="CONSELLERIA DE BENESTAR. ">
    <meta name="abstract" content="CONSELLERIA DE BENESTAR">
    <meta name="Keywords" content="pàgins, principal, conselleria de binestar social">
    <meta http-equiv="Content-Language" content="es">
    <meta name="author" content="Programación y contenidos: PENTEC">
    <meta name="robots" content="follow, index">
    <meta http-equiv="pragma" content="no-cache">
    <link href="css/master.css" rel="stylesheet" type="text/css">
    <link href="css/2nive1.css" rel="stylesheet" type="text/css"><script type="text/javascript">

```

Figura 2. Código Dublin Core de la página principal de la web de la CBS.

Nielsen destaca que hay que describir brevemente las páginas pues no sólo basta con el título de la página para que el usuario reconozca que la página es de su interés:

“Normalmente, las palabras clave no aparecen en las listas de resultados de una búsqueda, sino que se usan exclusivamente para determinar la clasificación relativa de las páginas recibidas: se presupone que una página versa principalmente sobre los términos que se incluyen en la lista de palabras clave... La lista de palabras clave debe incluir términos simples (por ejemplo, “autobús”) y términos compuestos (por ejemplo, “autobús de dos pisos”), porque los usuarios buscan mucho los términos compuestos por múltiples palabras (Nielsen, 2000, p. 233)”.

En la Figura 2 se ven los diferentes errores que se encuentran en las palabras clave escogidas para la CBS. No es necesario que la “keyword Página” lleve tilde ya que los buscadores las omiten en sus búsquedas; la palabra *binestar* ha sido mal escrita, debería ser bienestar. Tampoco es necesario que la conjunción *de* esté escrita porque los buscadores no las tienen en cuenta.

Para un correcto posicionamiento web, avalado con pruebas, la etiqueta de palabras clave debería ser rellena con terminología como: consejería, conselleria, bienestar, bienestar, social, sociales, generalitat valenciana, cbs, gva, asuntos, servicios, mayores, discapacitados, familia, menor, adopciones, mujer, dependencia.

<sup>5</sup> Enlace de un editor de metadatos en Dublin Core <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/dcdot/>[Consultados en diciembre de 2009]

Del mismo modo, no se entienden los siguientes aspectos de la selección de los metadatos:

La etiqueta “title” indica Bienestar y las etiquetas de “Description” y “abstract” Benestar. Tratándose de la versión en castellano, todo debería aparecer en la misma lengua.

La etiqueta “Address” ha sido omitida. Ésta vendría bien para mejorar la localización y la posibilidad de contacto por parte del usuario.

La etiqueta “Description” está rellena con “CONSELLERIA DE BENESTAR. ”, finalizada con un punto y un espacio que sobran; y también, resulta una descripción muy simple para el contenido existente dentro de la CBS. La normalización del uso de mayúsculas o minúsculas debería llevarse a cabo aunque tan sólo sea por mantener una organización de los metadatos limpia y organizada.

Nielsen advierte que “Casi todos los motores de búsqueda sólo muestran los primeros 150 o 200 caracteres del texto de la descripción, por lo que es mejor permanecer por debajo de ese límite a la hora de escribir páginas en Internet (2000, p. 133)”. Puesto que es más probable que los usuarios ojeen la abstracción que la página entera. Sin embargo en la etiqueta “Abstract” de la CBS no se hace referencia a ningún tipo de resumen.

Si que se incluye la etiqueta “autor” (del diseñador del portal, claro) pero no se hace lo mismo para la de “editor” que en este caso es la Consellería y es mucho más importante.

El resto de las seis secciones principales que conforman el sitio de la CBS, utilizan sólo como “Keyword” el título de la sección en concreto. Es decir, para mayores la palabra clave empleada es “mayores”.

Y respecto a la web de inicio en la versión en valenciano, el código fuente y la utilización del Dublin Core es idéntico al de la versión en castellano. Esto no debería ser así y todo se tendría que poner en valenciano.

Ante dichos errores lingüísticos se considera que una buena manera de solventar las keywords para las versiones en castellano y valenciano sería incluir en las dos versiones las mismas keywords en los dos idiomas, es decir, como ejemplo para el caso de la sección mayores sería “mayores, majors”.

Otra de las cuestiones a tener en cuenta en la mejora del posicionamiento web es el tema de las URLs empleadas por las distintas páginas de la CBS.

La URL de la página principal <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal> es perfectamente legible para el buscador; pero a la hora de adentrarse en la búsqueda de páginas secundarias, por ejemplo, la página que trata el tema de “Mayores”, la URL es totalmente ilegible para cualquier buscador: <http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=1642010194315>.

Los buscadores no entienden los signos de tipo: ¿, &, =, %. Por ello sería conveniente construir URLs de tipo legible para los distintos buscadores: <http://www.bsocial.gva.es/portal/mayores> Con esto se consiguen, además, URLs rápidas. En palabras de Nielsen “El hecho más importante relacionado con el tiempo de respuesta es que el usuario vea una pantalla de información útil. El tiempo de descarga de la página completa y de todas sus ilustraciones importa menos si el usuario puede empezar a actuar rápidamente con la información (2000, p. 50)”.

Se aconseja también que el vínculo no ocupe más de cuatro palabras y que además explique el resumen sobre lo que ofrece el vínculo

Además de mejorar el posicionamiento web de la CBS, esa mejora en las URLs haría aún más usable a la web, ya que ayuda al usuario a conocer exactamente el estado de su localización.

### **5.3.2. Búsquedas en Google**

Después de realizar una serie de búsquedas en Google (desde un ordenador ubicado en la ciudad de Valencia) para observar la posición en el ranking de la Web y sus secciones principales, se puede resumir que aunque existen una serie de errores en el código Dublin Core, los demás aspectos que influyen para indexar la web de la

Consellería (que se han comentado en la introducción) estimulan una relevancia bastante elevada para las siguientes búsquedas:

- Búsqueda de la página de inicio con las keywords “conselleria, bienestar y social”. Posición en los resultados: 1ª.
- Búsqueda de la página de inicio con las keywords “conselleria, bienestar y social”. Posición en los resultados: 1ª.
- Búsqueda de la página de inicio con las keywords “consejería, bienestar y social”. Posición en los resultados: 8ª.
- Búsqueda de la página de inicio con las keywords “bienestar y social”. Posición en los resultados: 4ª.
- Búsqueda de la página de inicio con las keywords “bienestar y social”. Posición en los resultados: 1ª.

Si se añaden además de las keywords “conselleria, bienestar y social”, juntas o una a una en búsquedas diferentes, “generalitat, generalidad, comunitat, comunidad y valenciana” la posición de resultado siempre será la 1ª.

Respecto a las secciones principales (mayores, dependencia, etc.) se encuentran resultados en el ranking dispares; aunque siempre con una gran relevancia si van acompañadas de las keywords ya comentadas “consellería, bienestar y social”.

## **6. Análisis web de la CBS**

“Al final, los usuarios visitan el sitio web por su contenido. Todo lo demás es accesorio. El diseño existe para permitir a la gente acceder al contenido” (Nielsen, 2000, p.99).”

“Un usuario no utilizará su sitio web si no se siente cómodo al utilizarlo (Krug, 2006, p.51)”.

A continuación se va a llevar a cabo un análisis de la página principal y todos aquellos aspectos generales que se repiten en las distintas secciones que conforman el portal web de la CBS (tanto favorables como desfavorables).

## 6.1. Página principal y aspectos generales



GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL

Buscar

[Búsqueda avanzada >>](#)

valencià [versión accesible](#)

s

m

p

f

d

d<sup>p</sup>

**CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

MENSAJE INSTITUCIONAL

ORGANIZACIÓN >

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN >

NORMATIVA

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES >

ENLACES DE INTERÉS

MAPA DE LA WEB

trabajamos **para ti**,  
avanzamos **contigo**

**CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

**PRENSA**

**CONTACTA Y ENCUÉTRANOS**

**BUSCADOR DE CENTROS**

**DICCIONARIO SOCIAL**

**NOTICIAS** 18/06/2010

**Bienestar Social y Fiscalía crean un sistema de actuación inmediata ante delitos graves cometidos por menores de 14 años**



• Este sistema permanecerá activo de forma permanente • Actualmente la Generalitat tiene la guarda o tutela de más de 5.400 menores en la Comunitat Valenciana

[ver más +](#)

**OPINIÓ**

**LA CONCILIACIÓN, UN GRAN RETO SOCIAL**

Uno de los principales retos de las sociedades modernas del siglo XXI, es conseguir la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

[\[ ver más >>](#)

**Premios Infancia 2010**

Convocatoria Premios Infancia 2010 de la Comunitat Valenciana

**Itinerario Formativo del Plan Estratégico de Actuación en Coordinación Interadministrativa de Familia y Menor**

Convocatoria de cursos y conferencias del itinerario formativo para el Plan Estratégico de Actuación en Coordinación Interadministrativa de Familia y Menor, en la provincia de Valencia.

**Día Universal de la Infancia**

50 Aniversario de la Declaración de los Derechos del Niño, Inauguración exposición fotográfica "Niños del Mundo",

**DESTACAMOS**



**Ley de Protección a la Maternidad**  
Ley 6/2009, de 30 de junio, de la Generalitat, de Protección a la Maternidad

**2010**

**Año Europeo**

**de Lucha contra**

**la Pobreza y**

**la Exclusión Social**



**tolerancia cero**  
fundación de la comunidad valenciana  
frente a la discriminación y los malos tratos

**bancaja** GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE ARRECTOR SOCIAL

Institut Valencià de la Joventut

ivadis

[ ver más >> ]

**Proyecto de Ley de accesibilidad universal al sistema de transportes**  
Disponible para consulta el Proyecto de Ley, de la Generalitat, de accesibilidad universal al sistema de transportes de la Comunitat Valenciana

[ ver más >> ]

**Perfil del Contratante**  
Listado de licitaciones, provisionales y definitivas de la conselleria de bienestar social

[ ver más >> ]

**Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2006-2009)**  
Es un Plan de Actuación, en el que se instrumentan las políticas que en materia de igualdad de oportunidades que se llevarán a cabo por parte de la Generalitat en el período 2006/2009, implicando en su cumplimiento a todo el Consell.

[ ver más >> ]

**Empresa Solidaria**  
Empresa Solidaria es un programa de difusión de la Responsabilidad Social en el campo de acción social.

[ ver más >> ]

**Navigabile**  
NavigAbile es un sistema basado en internet dirigido a proporcionar un innovador camino de acceso al contenido de la web a niños y jóvenes afectados por discapacidades motoras, cognitivas y comunicativas.

[ ver más >> ]

**Plan de Calidad**  
Para garantizar una atención de calidad en todas las prestaciones sociales, este Plan impulsa la adopción del Sistema Básico de Calidad en todos los centros, así como la aplicación de los compromisos de calidad de las cartas de servicio.

[ ver más >> ]

**Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana para la Inclusión Social**  
El Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana para la Inclusión Social contempla medidas para favorecer el acceso al empleo, luchar contra la pobreza, garantizar el acceso a los recursos básicos y movilizar a todos los agentes implicados.

[ ver más >> ]

**Día Internacional de la Familia**  
La Conselleria de Bienestar Social promueve actos y convoca premios, conmemorando este día.

**Bolsas Empleo**  
Publicación definitivas y provisionales de las listas de ALICANTE, CASTELLÓN Y VALENCIA.

**Curso de formación online sobre el SBC**  
Curso de formación online sobre el Sistema Básico de Calidad 2010.

**Consulta de tramitaciones**  
Consulte desde aquí el estado de tramitación de su solicitud.

xhtml | css | versión accesible

Figura 3. Página principal del portal web de la CBS

Como muestra la Figura 3, la CBS presenta una web diseñada con xhtml empleando hojas de estilo (CSS), lo que conlleva a que la navegabilidad por el sitio sea más ligera y ayude, también, en el posicionamiento en los buscadores.

El fondo destacado es el blanco sobre letra negra, lo que ayuda a una correcta lectura y a un menor cansancio de la vista del usuario. La tipología gráfica de la letra es legible aunque un poco pequeña en algunos apartados (parte derecha de la página).

El diseño de la página está encabezado por un logotipo de la empresa, un pequeño buscador web y el menú principal que acoge los apartados más importantes de la CBS. La información se presenta en tres módulos: el primero, en la parte izquierda de la pantalla, acoge un submenú con las secciones de presentación e información general acerca de la CBS, así como algún que otro acceso directo de interés; y los otros dos, presentan la información más destacable de la web.

A lo largo de todo el portal se interacciona información de tipo textual y gráfica (imágenes).

La interactividad con el usuario es casi nula; el único modo de contacto que aparece son números de teléfono y direcciones físicas. No aparece ningún formulario de contacto o correo electrónico a la vista del usuario para comunicarse de manera *on-line*. Además, no existe ningún espacio virtual donde el usuario pueda efectuar algún trámite sin tener que desplazarse.

También ofrece una versión accesible para aquellos usuarios con alguna discapacidad (pero ese aspecto no va a ser análisis de estudio en este trabajo).

Por último, la usabilidad web y arquitectura de la información se pueden mejorar y éstas si van a ser el centro de estudio de este proyecto.

### **6.1.1. Aspectos favorables**

Los puntos positivos que favorecen a la usabilidad de la web de la CBS son los siguientes:

- ✓ Identificación resaltada con colores de los temas más importantes que trata la conselleria. Con ello se consigue destacar esta información sobre el resto, remarcando su importancia y ayudando a que el usuario la reconozca fácilmente. Sirve como punto de entrada al esquema de navegación del sitio. Existe una buena identificación de todas las páginas en el sitio.
- ✓ Enlaces directos a información de interés para el usuario: teléfonos de ayuda, campaña contra los malos tratos, página web del Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ) y del Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados (Ivadis), y las secciones de noticias de última hora o contacta y encuéntranos.

- ✓ La pestaña **DICCIONARIO SOCIAL** viene muy bien para orientar y descubrir al usuario el vocabulario que se emplea en el portal de la conselleria.
- ✓ Logotipo vinculado con la página de inicio en todas las secciones de la página. Esto proporciona un contexto y una navegación a los usuarios que hayan accedido a la web en cualquiera de sus apartados que no sea la página de inicio (por ejemplo, a través de un buscador).
- ✓ Uso de contenido estándar. Toda la página sigue la misma estructura de diseño en cada una de las distintas partes que la forman. Esto es gracias al empleo de CSS (hojas de estilo en cascada, en inglés Cascading Style Sheets).
- ✓ Tiene un mapa de la web (un listado con todas las páginas que hay en el portal), lo que facilita a los usuarios el localizar la información que desean y mejora el posicionamiento web.

### **6.1.2. Aspectos desfavorables**

Y entre los aspectos negativos que no favorecen a la usabilidad web están los siguientes:

- ✗ Cajetín de búsqueda de tamaño reducido y poco visible de cara al ojo humano.
- ✗ La presentación de los resultados ofrecidos en la búsqueda web no son los más idóneos y reconocibles para el usuario. Como se observa en la Figura 4, aparece una lista ordenada sin criterio alguno de palabras o frases con el término dependencia. En algunos resultados aparecen descriptores de tipo MUNICIPIO, PROVINCIA, AÑO o SECTOR que en vez de orientar al usuario, hacen hincapié del mal uso de la estructuración y lógica de la información. Este tipo de listados no resaltan al usuario ningún resultado en concreto, sino que le incitan a que pruebe al azar o vaya uno por uno, hasta que se canse, para ver si tiene suerte y da con algo de su interés.

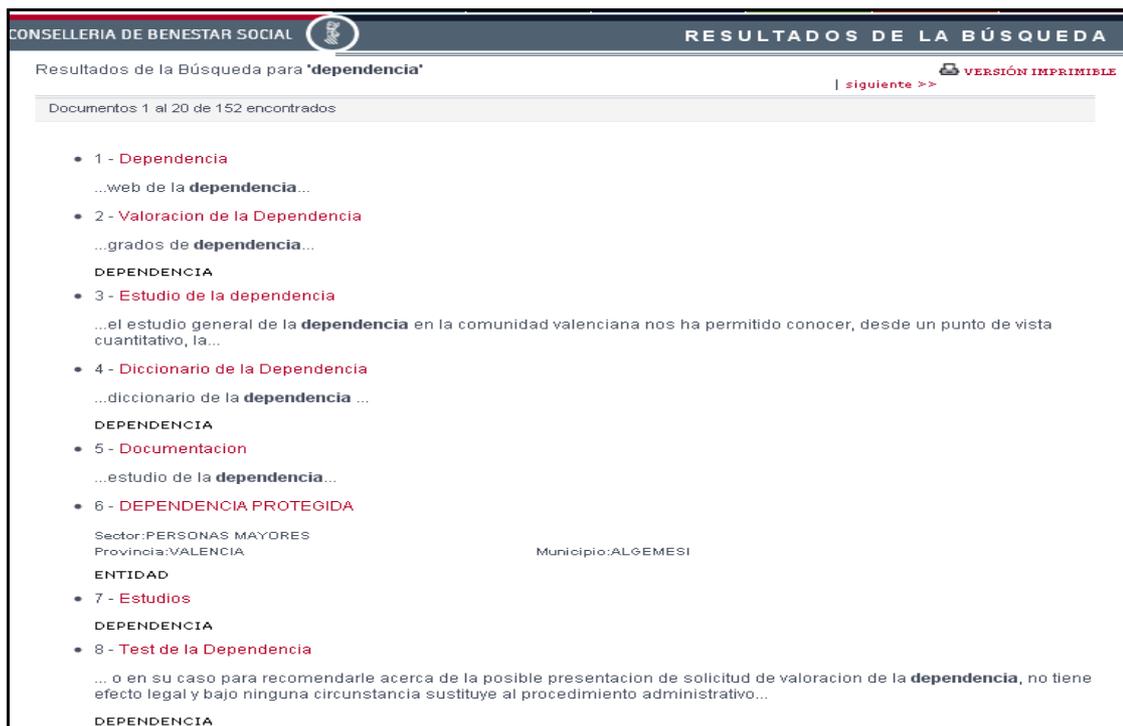


Figura 4. Página de resultados con la estrategia de búsqueda: *dependencia*

- ✘ *Scrollbar* o barra de desplazamiento. Hay demasiada información en la página principal. Esto hace que la barra de desplazamiento sea demasiado larga y pueda marear al usuario y hacer que pierda por el camino información relevante.

En el apartado DESTACAMOS sobra información, pues descoloca la estructura de la página principal convirtiéndola en demasiado amplia (como se ha comentado en el párrafo anterior). Hay que quitar toda la paja que se pueda para no desorientar al usuario y procurar que la información que se tenga sea de valor duradero.

En definitiva, existe ruido visual. Hay que dejar gran parte de la página a la fácil navegación del usuario y evitar saturarle con mucha información: “Cuando toda la página clama por mi atención, el efecto puede ser abrumador. Podemos encontrar: ¡Infinidad de invitaciones para que compremos! ¡Multitud de puntos con exclamaciones y colores llamativos! ¡Griterío continuo! (Krug, 2006, p.51)”.

- ✘ Título de la conselleria poco destacado: CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL está al mismo nivel de reconocimiento que las palabras “por ti” y “contigo”. Es de vital importancia “decirle” al usuario dónde se encuentra.

- ✗ En el menú principal se podrían unificar las secciones ORGANIZACIÓN y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN pues se trata de información relacionada.
- ✗ En la sección DOCUMENTACIÓN y PUBLICACIONES no hay una clara distinción entre las opciones de publicaciones y la de publicaciones de elaboración propia.
- ✗ La pestaña BUSCADOR DE CENTROS se podría omitir, ya que aparece en la opción de BÚSQUEDA AVANZADA junto con dos opciones más. Destaca el buscador principal y deja el resto para la Búsqueda avanzada.
- ✗ La sección de ORGANIZACIÓN no comparte los mismos datos ni la misma estructura de diseño en sus distintos apartados (Figura 5 y Figura 6).



**Figura 5.** Apartado de Inicio/Organización/Secretaría Autónoma de Familia y Coordinación Social

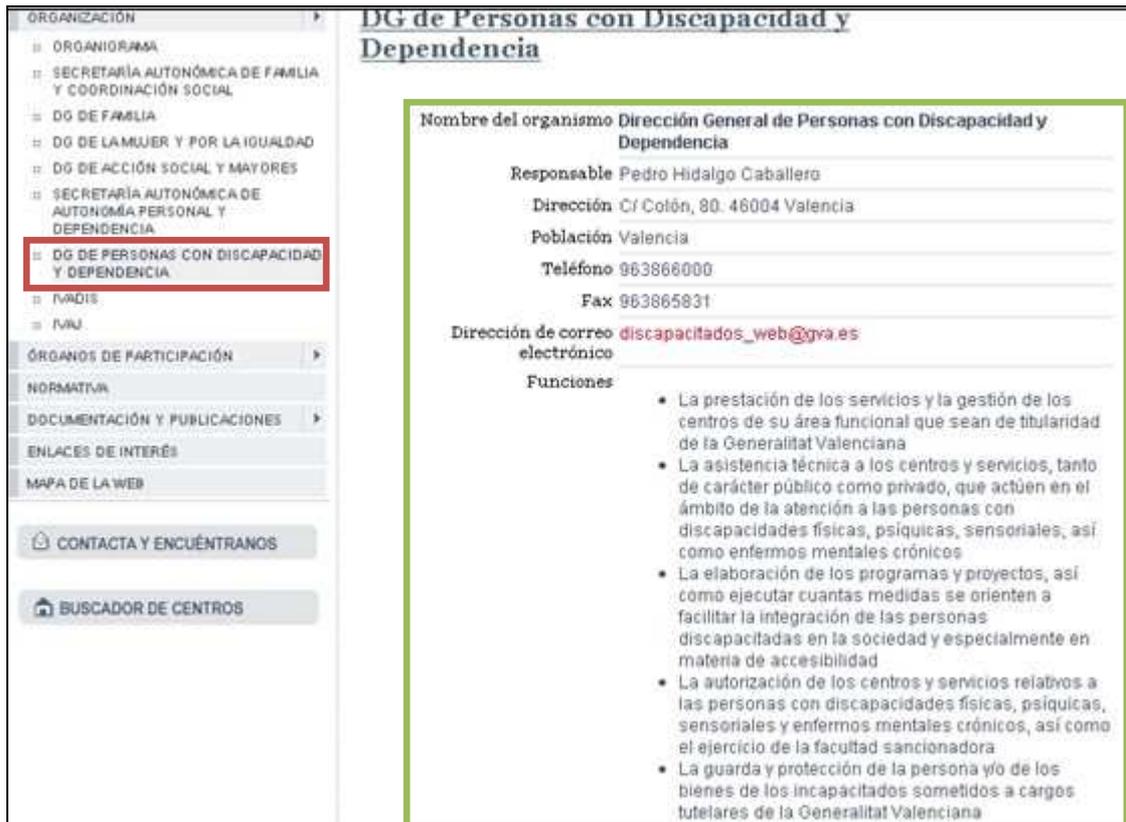


Figura 6. Apartado de Inicio/Organización/DG de Personas con Discapacidad y Dependencia

- ✘ Lo mismo ocurre con ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN, no coincide la estructura informativa. De cada consejo aparece la siguiente información:
  - Consejo Valenciano de Bienestar Social: una definición, unas funciones y un decreto.
  - Consejo Valenciano de la juventud: un título, una definición, unas funciones y normativa.
  - Consejo Valenciano de Personas Mayores: un título, una definición, unas funciones, una ley y un decreto.
  - Consejo Valenciano de la Mujer: una definición, unas funciones y una orden.
- ✘ En NORMATIVA hay un error de diseño (Figura 7). En Mujeres/Centro de documentación.../Publicaciones, también.

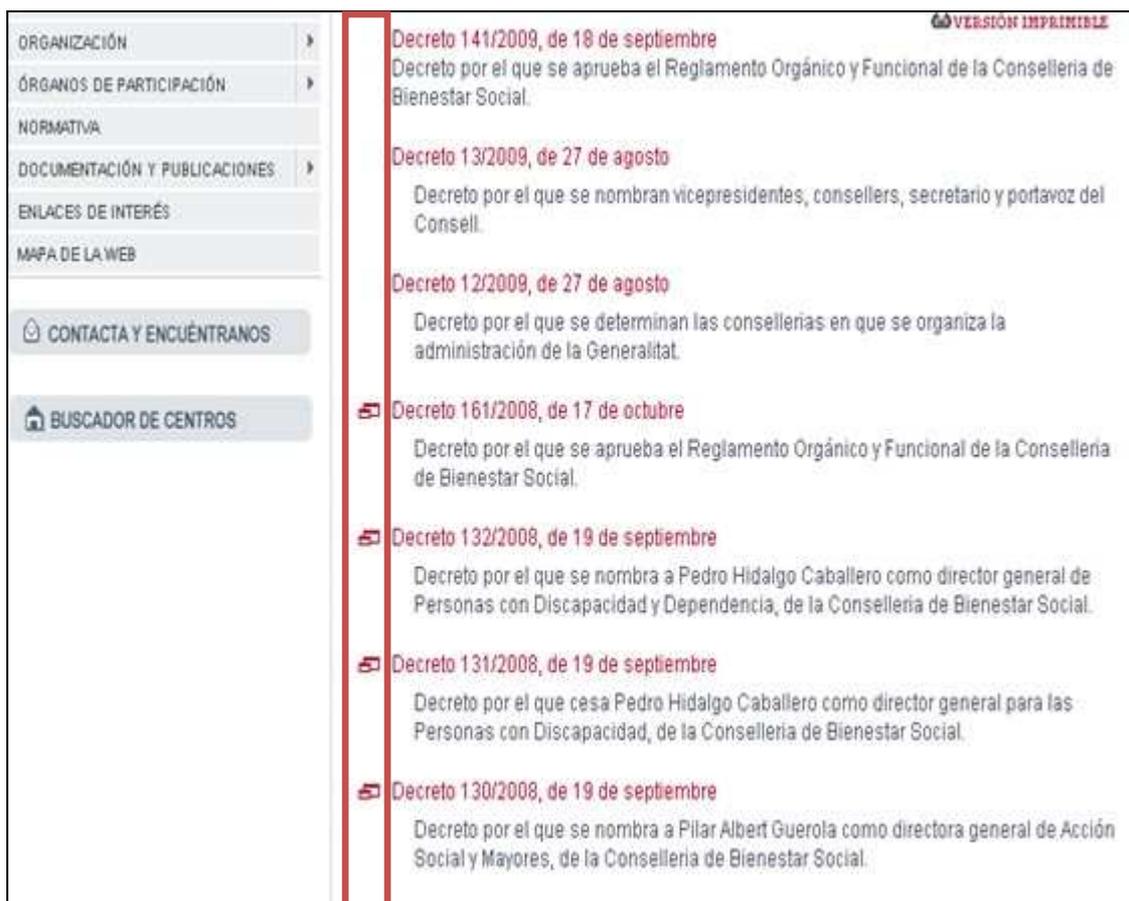


Figura 7. Apartado Inicio/Normativa

- ✖ Las secciones principales de las direcciones generales de la CBS (servicios sociales, mayores, etc.) presentan menús contradictorios y que no siguen ninguna norma que relacione los unos con los otros. Deberían reajustarse y normalizarse para ayudar a que el usuario se relacione con facilidad con el sitio (Figura 8).

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>MAYORES</b>
NORMATIVA	NORMATIVA
PRESTACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES ▶	OCIO Y TIEMPO LIBRE ▶
AYUDAS Y SUBVENCIONES DE SERVICIOS SOCIALES ▶	CENTROS ▶
CENTROS ▶	ATENCIÓN DOMICILIARIA ▶
ENLACES DE INTERÉS	PRESTACIONES ECONÓMICAS ▶
	INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS ▶
	INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS ▶
	ENLACES DE INTERÉS

Figura 8. Menús de Servicios Sociales y Mayores

- ✖ Estas secciones siempre aportan información descriptiva en sus apartados sobre sus servicios y trámites que siempre van acompañados de documentación asociada y enlaces relacionados. Este tipo de información no sigue ningún orden, ni norma y

suele aparecer de forma desordenada. Y, en ocasiones, no aparece la solicitud correspondiente a ese servicio y trámite. En la Figura 9 se observa como las solicitudes tal vez deberían aparecer mejor en el recuadro de Documentos asociados. Se trata de un enlace a una web distinta, pero al fin y al cabo es un documento de una solicitud, no una web en sí.

Figura 9. Página de Servicios Sociales/Renta garantizada al ciudadano

- ✘ La sección ENLACES DE INTERÉS aparece en cada apartado de distinta manera. En algunas los distintos enlaces aparecen encabezados por un título y en otras simplemente aparece el link (Figura 10 y Figura 11).



Figura 10. Página de Familia, Menor y Adopciones/Enlaces de interés



Figura 11. Página de Mayores/Enlaces de interés

- ✘ En general, no hay uniformidad descriptiva, ni informativa en las páginas. Todas deberían mostrar, por lo menos, un resumen u ofrecer las categorías básicas como Definición, Objetivos y Destinatarios (Figura 12 y Figura 13).

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
Termalismo

**MAYORES**

- NORMATIVA
- OCIO Y TIEMPO LIBRE
- # VACACIONES SOCIALES
- # **TERMALISMO**
- # CENTROS DE OCIO Y CONVIVENCIA
- # "NO ESTÉS SOLO EN NAJIDAD"
- # CEAMS (CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN AMAYORES)
- # ENCUENTROS ESCRITORES Y MAYORES
- CENTROS
- ATENCIÓN DOMICILIARIA
- PRESTACIONES ECONÓMICAS
- INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS
- INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS
- ENLACES DE INTERÉS

CONTACTA CON NOSOTROS

BUSCADOR DE CENTROS

VER CONTENIDOS RELACIONADOS  
VERSIÓN IMPRIMIBLE

**Definición**  
Programa destinado a las personas mayores para la prevención, rehabilitación y promoción integral de las mismas, con el fin de mejorar su calidad de vida.

**Objetivos**  
El objetivo es ofrecer a las personas mayores la posibilidad de acceder a estaciones termales que, además de servir como una oportunidad inmejorable de descanso y de relacionarse socialmente, ofrecen terapias específicas para algunas patologías asociadas a la edad.

**Requisitos**  
Podrán participar individualmente o en pareja (acompañados por un familiar a cargo si tiene reconocida una minusvalía) aquellas personas mayores de 60 años, que cumplan la condición de pensionistas, o mayores de 65 años en todo caso.  
  
También podrán participar las personas discapacitadas mayores de 60 años, que en caso de tener reconocida una discapacidad superior al 65 % podrán llevar un acompañante para que le ayude en las actividades de la vida diaria.  
  
En el caso de cónyuges se admite que uno de ellos sea menor de 60 años y mayor de 50.  
  
Se exige también ser residente en la Comunidad Valenciana; y carecer de contraindicaciones médicas para recibir el tratamiento termal.

**Servicios**  
Alojamiento y manutención en régimen de pensión completa, durante 8 días (7 noches) y 6 días de tratamiento termal. Con visita médica inicial e informe médico final, en los balnearios de la Comunidad Valenciana acogidos al programa.

**Plazo de solicitud**  
Anualmente se anuncia un plazo de solicitud en la Orden de convocatoria que se publica en el DOCV.

Figura 12. Página de Mayores/Ocio y Tiempo Libre/Termalismo

s w d<sup>s</sup> f d d<sup>o</sup>

SERVICIOS SOCIALES   **MAYORES**   PERSONAS CON DISCAPACIDAD   FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES   MUJER   DEPENDENCIA

valencià   versión accesible

**Gaceta Hydra**

**MAYORES**

- NORMATIVA
- OCIO Y TIEMPO LIBRE
- CENTROS
- ATENCIÓN DOMICILIARIA
- PRESTACIONES ECONÓMICAS
- INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS
- INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS
- # **GACETA HYDRA**
- # COMISIONES FARMACOTERAPÉUTICAS
- # PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

VERSIÓN IMPRIMIBLE

Gaceta Hydra número 5 de 2007

Gaceta Hydra número 6 de 2007

Gaceta Hydra número 7 de 2007

Figura 13. Página de Mayores/Información para Profesionales Sociosanitarios/Gaceta Hydra

- ✗ Los teléfonos de contacto de cada sección principal aparecen en su imagen de encabezado, excepto en SERVICIOS SOCIALES (Figura 14 y Figura 15).



Figura 14. Página de Mayores



Figura 15. Página de Servicios Sociales

## 6.2. Secciones principales: aspectos generales

La estructura y el diseño web sigue el mismo esquema que la página de inicio en todas las páginas. Las secciones principales de la web se corresponden con las distintas direcciones generales que forman parte de la CBS: Servicios Sociales, Mayores, Personas con discapacidad, Familia, Menor y Adopciones, Mujer y Dependencia.

Cada una de las secciones sigue un patrón distinto para construir su propio menú. Esto hace que no haya uniformidad entre todos y pueda descolocar y marear un poco al usuario. Lo ideal sería que cada una de ellas partiera con un mismo menú. Incluyendo hasta tres niveles (si fuera el caso). Por ejemplo:

- Normativa
- Servicios y trámites:
  - Servicio 1:
    - Subservicio 1.1
- Ayudas y subvenciones
- Centros
- Enlaces de interés

Estos son los menús que actualmente presentan cada uno de los apartados:



Figura 16. Menú de Servicios Sociales

Para seguir la misma estructura que se ha propuesto deberían efectuarse los siguientes cambios en el menú de la Figura 16:

- Normativa
- Servicios y trámites (habría que crearla e introducir la información requerida)
- Ayudas y subvenciones (fusión de PRESTACIONES y AYUDAS Y SUBVENCIONES)
- Centros
- Enlaces de interés



Figura 17. Menú de Mayores

Los cambios que se sugieren en la Figura 17:

- Normativa
- Servicios y trámites (dentro de esta sección aparecerían los subapartados OCIO Y TIEMPO LIBRE, ATENCIÓN DOMICILIARIA, INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS, INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIOSANITARIOS)
- Ayudas y subvenciones (sustituyendo a PRESTACIONES ECONÓMICAS)
- Centros
- Enlaces de interés

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
NORMATIVA	▶
RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD	▶
ACCESIBILIDAD	▶
CENTROS	▶
CURSOS SOBRE ACCESIBILIDAD	
PREMIOS DE ACCESIBILIDAD	▶
AYUDAS Y SUBVENCIONES	▶
SERVICIO DE INTÉRPRETE Y GUÍA-INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS	

Figura 18. Menú de Personas con Discapacidad

Haciendo los cambios necesarios el menú de la Sección “Personas con Discapacidad” (Figura 18) quedaría de la siguiente manera:

- Normativa
- Servicios y trámites (dentro de ésta: RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD, ACCESIBILIDAD, CURSOS SOBRE ACCESIBILIDAD, SERVICIO DE INTÉRPRETE Y GUÍA-INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS)
- Ayudas y Subvenciones (incluir también PREMIOS DE ACCESIBILIDAD)
- Centros
- Enlaces de interés

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES	
NORMATIVA	▶
FAMILIA	▶
ADOPCIONES	▶
PROTECCIÓN INFANTIL	▶
ACOGIMIENTO FAMILIAR	▶
ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	▶
OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS DE FAMILIA E INFANCIA	▶
ENLACES DE INTERÉS	
ACTOS CONMEMORATIVOS	

Figura 19. Menú de Personas con Discapacidad

Al aplicar las modificaciones en la Figura 19, la Sección “Familia, menor y Adopciones”, presentaría el siguiente menú:

- Normativa
- Servicios y trámites (dentro de ésta: FAMILIA, ADOPCIONES, ACOGIMIENTO FAMILIAR, PROTECCIÓN INFANTIL, ACOGIMIENTO RESIDENCIAL, OTROS RECURSOS, ACTOS CONMEMORATIVOS)
- Ayudas y Subvenciones (no aparece ningún apartado sobre esto en esta dirección general, por ello se debería crear con la correspondiente información)
- Centros (esta sección tampoco aparece, se debería crear)
- Enlaces de interés

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
MUJER	
NORMATIVA	
PLANES	▶
PLANES DE IGUALDAD EN LAS EMPRESAS	▶
ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN	▶
SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA MUJER	▶
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	▶
CENTROS SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS MUJER	
AYUDAS, SUBVENCIONES, CONVENIOS Y PREMIOS	▶
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN	▶
FORMACIÓN	▶
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, PUBLICACIONES Y BIBLIOTECA	▶
ENLACES DE INTERÉS	▶
ACCIONES DE LA DGMI	▶

Figura 20. Menú de Mujer

Menú definitivo respecto a la Sección “Mujer” (Fig. 20):

- Normativa (NORMATIVA, PLANES, PLANES DE IGUALDAD EN LAS EMPRESAS y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN)
- Servicios y trámites (dentro de ésta: SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA MUJER, VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN, FORMACIÓN, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, PUBLICACIÓN Y BIBLIOTECA, ACCIONES DE LA DGMI)
- Ayudas y Subvenciones (por AYUDAS, SUBVENCIONES, CONVENIOS Y PREMIOS)
- Centros
- Enlaces de interés



CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
DEPENDENCIA	
NORMATIVA	▶
INFORMACIÓN BÁSICA DE LA LEY	▶
PRESTACIONES Y SERVICIOS SAAD	▶
BIBLIOTECA	▶
TEST DE LA DEPENDENCIA	
FORMACIÓN	▶
IMPRESOS OFICIALES	
ENLACES DE INTERÉS	

Figura 21. Menú de Dependencia

Reorganización del Menú de la Sección “Dependencia” (Fig. 21):

- Normativa (NORMATIVA, INFORMACIÓN BÁSICA DE LA LEY)
- Servicios y trámites (dentro de ésta: BIBLIOTECA, TEST DE LA DEPENDENCIA, FORMACIÓN, IMPRESOS OFICIALES)
- Ayudas y Subvenciones (PRESTACIONES Y SERVICIOS DEL SAAD)
- Centros (se tendría que crear)
- Enlaces de interés

La subsección **NORMATIVA** de todas las secciones principales se debería igualar y hacer del mismo modo. Siguiendo como ejemplo el apartado de **FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES**, todas deberían ofrecer normativa estatal, autonómica y europea (Fig. 22).



**Figura 22.** Subsecciones de Normativa de Familia, Menor y Adopciones y Mayores

Además de la falta de unidad en sus menús, existen numerosas incoherencias en el diseño que hacen hincapié en la desorganización y falta de uniformidad en la estructura informativa que sufre cada una de las secciones y subsecciones que forman parte de cada dirección general. Del mismo modo, toda la documentación o información que aparece relacionada con los apartados se encuentra mezclada: normativa, solicitudes, enlaces web o manuales. Incluso aparecen algunos enlaces rotos o que habría que actualizar. O no aparece la solicitud que debería aparecer.

## 7. Resultados y propuestas de mejora

El apartado de análisis web anterior sugiere una serie de propuestas de mejora que permita mejorar la información del portal de la CBS. De manera que haga posible que los usuarios accedan a los servicios de manera fácil (usable).

Así pues, a continuación se va a exponer el resultado propuesto de este proyecto.

En primer lugar, es fundamental mejorar la visibilidad y uso del buscador web de la CBS. “Hay que utilizar un cuadro de búsqueda amplio; pues a los usuarios no les gusta introducir algo que no ven, por lo que no escriben más del número de caracteres visible en un momento dado en el campo de texto... Y segundo, el propio tamaño del cuadro de consulta establece algunas expectativas en relación al tamaño probable de la cadena de consulta (Nielsen, 2000, p. 233)”. No hay que olvidar que los motores de búsqueda

buscan mejor las páginas cuanto más información tengan acerca de las necesidades del usuario.

No está de más ofrecer alternativas de búsqueda al usuario para motivarle a hacerlo mejor. O incluir una corrección ortográfica.

Del mismo modo, “la página de resultados de la búsqueda debe tener una lista de coincidencias, apareciendo las más importantes en la parte de arriba (Nielsen, 2000, p. 230)”. Se deben eliminar las coincidencias duplicadas de la misma página. “La mayor parte de las listas de páginas no indican la relación existente entre las páginas encontradas. Sería más conveniente estructurar los resultados de la búsqueda con arreglo a la estructura del sitio. Por ejemplo, si encontráramos muchas páginas en un solo subsitio, sería mejor agrupar todos estos hits en una sola entrada de la página de resultados de la página (Nielsen, 2000, p. 231)”. Agruparlas por categorías, también sería otra opción.

Una sugerencia bastante atractiva sería la de “tener FAQ o una base de datos de niveles de calidad en cada una de las páginas del sitio relativas a cada uno de los términos de búsqueda más conocidos. Por ejemplo, siempre que los usuarios siguieran un vínculo desde una página de resultados hasta una página, se les preguntaría qué grado de satisfacción obtienen con esa página, y los niveles se guardarían y usarían para dar prioridad a la lista de resultados para búsquedas futuras (Nielsen, 2000, p. 231)”.

En segundo lugar, habría que modificar la longitud del scroll y condensar cada página de la Web con la información suficiente y necesaria para que no se descoloque la barra de desplazamiento.

El título de la conselleria debería remarcar más del resto de palabras que lo acompañan, así como reducir el hueco de página que ocupa, ya que esa parte resulta innecesaria y no provechosa.

Otro aspecto importante es la introducción y uso en el portal de la miga de pan para orientar en todo momento al usuario de dónde se encuentra y cómo ha llegado a ese sitio (Inicio > Mayores > Centros > Viviendas tuteladas)

Nielsen comenta acerca de las migas de pan que su uso ocasiona una “navegación sencilla y ocupa poco espacio en la página. Sirven para las arquitecturas jerárquicas de información, ya que requieren niveles anidados de subsitios progresivamente más pequeños. La lista de todos los niveles superiores muestra el contexto de la página en curso y ayuda a los usuarios a comprenderlo, además de ayudar a los usuarios a salir rápidamente de la página en caso de que no fuera la adecuada (2000, p. 206)”.

La CBS tiene que tener en consideración la arquitectura de la información: “Una arquitectura deficiente de la información siempre llevará a una deficiente usabilidad (Nielsen, 2000, p. 198)”. Para conseguirla el autor detalla dos reglas a seguir:

1. Tener una estructura y hacer que ésta refleje el punto de vista del usuario sobre el sitio, de la información o de los servicios.
2. Dejar que la estructura del sitio refleje la estructura organizativa de la empresa en vez del punto de vista del usuario.

En todo momento se debe tener en cuenta el lenguaje empleado en el site. Los usuarios suelen hojear más que leer palabra a palabra (ya que leer en pantalla cansa; hay usuarios activos visitando varias cosas a la vez; los usuarios no saben si esa página será la que necesitan o no; o la gente no tiene tiempo de buscar información). Por lo tanto, es importante el texto conciso con un diseño con la facultad de hojear y lenguaje objetivo. Escribir para la web a menudo significa escribir para ser encontrado.

Por lo demás, recordar algunas de las propuestas que ya se han expuesto a lo largo de todo el proyecto, que serían:

En el menú principal unificar las secciones ORGANIZACIÓN y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN pues se trata de información relacionada. Igual ocurre con DOCUMENTACIÓN y PUBLICACIONES en la opción de publicaciones y la de publicaciones de elaboración propia. O se hace ver mejor la distinción entre una y otra o se fusionan.

Debería aparecer una sección especial que se llamara SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS o SERVICIOS Y TRÁMITES (que es bastante común entre el resto de consellerías de las distintas comunidades autónomas). En ella deberían aparecer

todos las solicitudes que se tramitan en la conselleria, separadas por tipos de solicitudes y temática. Esta sección ya ha entrado dentro de la reestructuración de menús propuesta en páginas anteriores.

Por supuesto, se recomienda realizar actualizaciones periódicas más a menudo con lo más destacado y novedoso de la web, pero sin meter demasiada información. Por ejemplo, en el apartado DESTACAMOS sobra información.

La pestaña BUSCADOR DE CENTROS se puede omitir, ya que a través de la búsqueda avanzada del cajetín de búsqueda se puede acceder a ese buscador y a otros. Tan sólo hay que aumentar el tamaño y la visibilidad del buscador principal como ya se ha explicado.

La sección de ORGANIZACIÓN y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN comparten información relacionada, se pueden unificar sin problema.

Cada una de las direcciones generales (servicios sociales, mayores, etc.) debe tener las siguientes secciones: normativa, servicios y trámites, ayudas y subvenciones, centros y enlaces de interés. En ese mismo orden siempre. Además, es conveniente unificar el tipo de información y conseguir que cada una de las secciones siga los mismos criterios de ordenación, en cuanto a la documentación asociada y enlaces relacionados. Por ello, en vez de DOCUMENTOS ASOCIADOS se podría poner, por ejemplo, INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (desde manuales, normativa, páginas web, etc.) y en ENLACES RELACIONADOS, SOLICITUDES (aquí únicamente deberían aparecer las solicitudes para llevar a cabo el trámite, nada más). Sería una buena opción, colocar esa documentación en la parte superior de la página, donde podría ser vista por usuarios que no hubieran terminado de leer el final de la historia de cada apartado. También se tendrían que asegurar, sobretodo, que cada una vaya acompañada de la correspondiente solicitud. Puesto que en algunas no aparece nada.

La sección ENLACES DE INTERÉS debería normalizarse y aparecer en cada apartado de la misma manera. Todos deberían ir encabezados por un título general, una breve descripción y ordenadas geográficamente (estatal, autonómica y europea).

Cada uno de los apartados debe estructurarse con la base informativa siguiente mínima, ya que no hay uniformidad en todas las páginas: una definición, unos objetivos, unos destinatarios, unos requisitos, unos servicios, un plazo de solicitud y la solicitud.

En definitiva, mejoras que sin dudarla ayudarán a la mejora de la usabilidad de la página web de la *Conselleria de Benestar Social*.

## **8. Conclusiones**

La información y su colocación de forma ordenada y clara, accesible y usable de manera fácil e intuitiva es un requisito fundamental para que una página web funcione de manera correcta.

La arquitectura de la información y seguir una estructura informativa clara, coherente y completa facilita mucho la usabilidad de un sitio. La CBS en ese aspecto tiene mucho que mejorar, pues presenta abundante información pero no sigue la normalización correcta e idéntica en cada parte. Es imprescindible no marear al usuario y ofrecerle un patrón común a todos los sitios para que pueda guiarse adecuadamente por la web.

El diseño, aunque en menor medida, también aporta su granito de arena. La simplicidad y conseguir que todas las partes de la página funcionen correctamente es una tarea complicada pero necesaria.

Los informáticos (sería estupendo que dispusiesen de un documentalista en la tarea) necesitan analizar y comprobar de principio a fin todos los rincones de la web. Pues como se ha dicho, hay mucha información volcada en la web pero un simple error de diseño, de no uniformidad en las estructuras informativos, de ausencia de documentación (leyes, solicitudes, etc.) o enlaces rotos; llegan a frustrar al usuario y hacen que este se dé por vencido y finalice la búsqueda.

Sería estupendo que se igualasen al resto de las consellerias que competen en esta materia y se adentrasen de lleno en la era de la información digital y pusiesen en marcha una oficina virtual donde el ciudadano pudiera tramitar algunas operaciones vía on-line, sin tener que desplazarse y perder tiempo.

En conclusión, para optar a una correcta usabilidad, aparte de todo lo expuesto, la web de la CBS debe contestar al usuario las siguientes preguntas: ¿Qué es esto? ¿Qué puedo hacer aquí? ¿Qué tiene aquí? ¿Por qué debería estar aquí y no en otro lugar?

## 9. Bibliografía

ADVANCED COMMON SENSE. *Web usability consulting*. <http://www.sensible.com/>  
[Consulta: 10 abril 2010]

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL.  
<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=C&sec=7720108508> [Consulta: 7 julio 2010]

KRUG, S. *No me hagas pensar: Una aproximación a la usabilidad en la Web*. Madrid: Prentice-Hall, 2006.

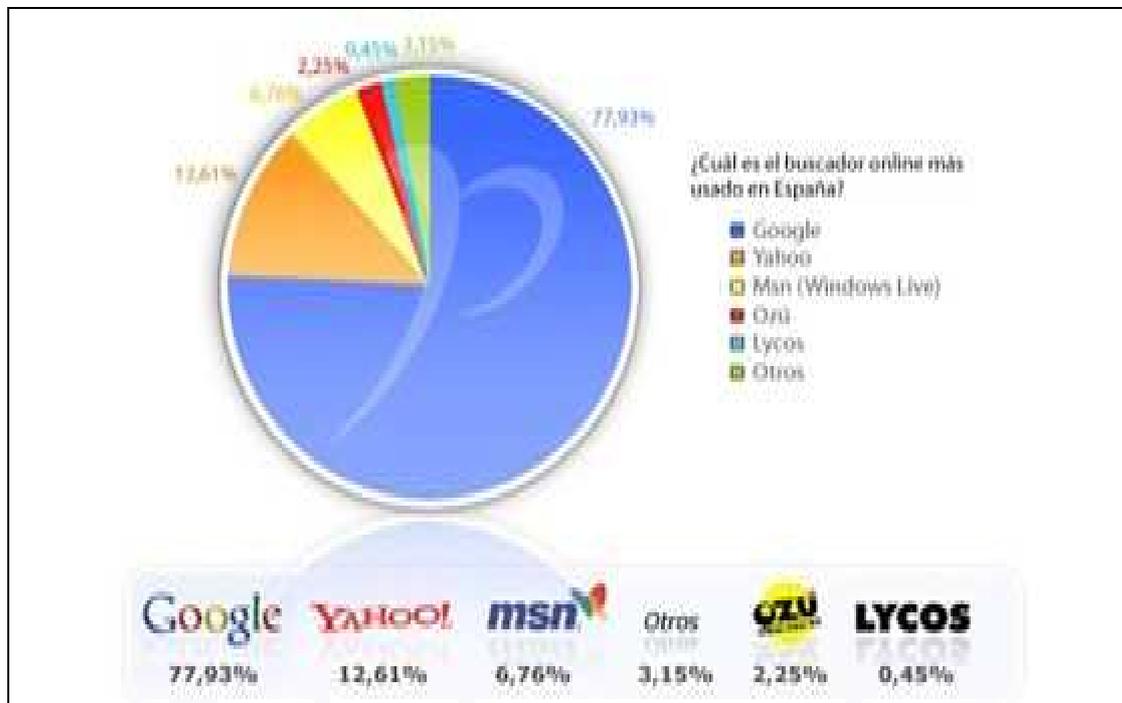
NIELSEN, J. *Usabilidad: diseño de sitios web*. Madrid: Pearson Educación, 2000.

USEIT.COM. *Jakob Nielsen's Website*. <http://www.useit.com/> [Consulta: 21 marzo 2010]

WIKIPEDIA. <http://es.wikipedia.org/> [Consulta: 5 mayo 2010]

## 10. Anexos

### Porcentaje sobre el buscador online más usado en España



<http://www.laflecha.net/canales/blackhats/cual-es-el-buscador-online-mas-usado-en-espana/>

### Dublin Core metadata editor

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN" "http://www.w3.org/TR/html4/loose.dtd">
<html lang="es" xmlns:fo="http://www.w3.org/1999/XSL/Format">
  <head>
    <META http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=ISO-8859-15">
    <title>Conselleria de Bienestar Social - Portal Web</title>
    <meta name="Description" content="CONSELLERIA DE BENESTAR. ">
    <meta name="abstract" content="CONSELLERIA DE BENESTAR">
    <meta name="Keywords" content="página, principal, conselleria de bienestar social">
    <meta http-equiv="Content-Language" content="es">
    <meta name="author" content="Programación y contenidos: PENTEC">
    <meta name="robots" content="follow,index">
    <meta http-equiv="pragma" content="nocache">
    <link href="css/master.css" rel="stylesheet" type="text/css">
    <link href="css/2nivel.css" rel="stylesheet" type="text/css"><script type="text/javascript">
```

<http://www.ukoln.ac.uk/cgi-bin/dcdot.pl>

# Página principal de la Conselleria de Benestar Social



Buscar

Búsqueda avanzada >>

valencià

versión accesible

**CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

- MENSAJE INSTITUCIONAL
- ORGANIZACIÓN >
- ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN >
- NORMATIVA
- DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES >
- ENLACES DE INTERÉS
- MAPA DE LA WEB

 **te ayudamos**  
**teléfonos**

**2010**  
**Año Europeo**  
**de Lucha contra**  
**la Pobreza y**  
**la Exclusión Social**



SERVICIOS SOCIALES
MAYORES
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES
MUJER
DEPENDENCIA

**trabajamos para ti,**  
**avanzamos contigo**

**CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL**

**NOTICIAS** 18/06/2010

**Bienestar Social y Fiscalía crean un sistema de actuación inmediata ante delitos graves cometidos por menores de 14 años**



Este sistema permanecerá activo de forma permanente. Actualmente la Generalitat tiene la guarda o tutela de más de 5.400 menores en la Comunitat Valenciana.

[ver más >](#)

**DESTACAMOS**



**Ley de Protección a la Maternidad**  
Ley 6/2009, de 30 de junio, de la Generalitat, de Protección a la Maternidad

[\[ ver más >> \]](#)



**Proyecto de Ley de accesibilidad universal al sistema de transportes**  
Disponible para consulta el Proyecto de Ley, de la Generalitat, de accesibilidad universal al sistema de transportes de la Comunitat Valenciana

[\[ ver más >> \]](#)



**Perfil del Contratante**  
Listado de licitaciones, provisionales y definitivas de la conselleria de bienestar social

[\[ ver más >> \]](#)



**Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (2006-2009)**  
Es un Plan de Actuación, en el que se instrumentan las políticas que en materia de igualdad de oportunidades que se llevarán a cabo por parte de la Generalitat en el periodo 2006/2009, implicando en su cumplimiento a todo el Consell.

[\[ ver más >> \]](#)



**Empresa Solidaria**  
Empresa Solidaria es un programa de difusión de la Responsabilidad Social en el campo de acción social.

[\[ ver más >> \]](#)



**Navigabile**  
Navigabile es un sistema basado en internet dirigido a proporcionar un innovador camino de acceso al contenido de la web a niños y jóvenes afectados por discapacidades motoras, cognitivas y comunicativas.

[\[ ver más >> \]](#)



**Plan de Calidad**  
Para garantizar una atención de calidad en todas las prestaciones sociales, este Plan impulsa la adopción del Sistema Básico de Calidad en todos los centros, así como la aplicación de los compromisos de calidad de las cartas de servicio.

[\[ ver más >> \]](#)



**Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana para la Inclusión Social**  
El Plan Estratégico de la Comunidad Valenciana para la Inclusión Social contempla medidas para favorecer el acceso al empleo, luchar contra la pobreza, garantizar el acceso a los recursos básicos y movilizar a todos los agentes implicados.

[\[ ver más >> \]](#)

**OPINIÓN**

**LA CONCILIACIÓN, UN GRAN RETO SOCIAL**

Uno de los principales retos de las sociedades modernas del siglo XXI, es conseguir la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

[\[ ver más >> \]](#)

---

Convocatoria Premios Infancia 2010 de la Comunitat Valenciana

---

Convocatoria de cursos y conferencias del itinerario formativo para el Plan Estratégico de Actuación en Coordinación Interadministrativa de Familia y Menor, en la provincia de Valencia.

---

50 Aniversario de la Declaración de los Derechos del Niño. Inauguración exposición fotográfica "Niños del Mundo".

---

La Conselleria de Benestar Social promueve actos y convoca premios, conmemorando este día.

---

Publicación definitiva y provisionales de las listas de ALICANTE, CASTELLÓN Y VALENCIA.

---

---

Consulte desde aquí el estado de tramitación de su solicitud.

**tolerancia**cer 

fundación de la comunidad valenciana frente a la discriminación y los malos tratos

**bancaja** 

Institut Valencià de la Joventut

**ivadis** 

5

shtml | css | versión accesible

## Resultados de la búsqueda del término de “dependencia”

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL  RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Resultados de la Búsqueda para 'dependencia' | siguiente >>  VERSIÓN IMPRIMIBLE

Documentos 1 al 20 de 152 encontrados

- 1 - **Dependencia**  
...web de la **dependencia**...
- 2 - **Valoracion de la Dependencia**  
...grados de **dependencia**...  
**DEPENDENCIA**
- 3 - **Estudio de la dependencia**  
...el estudio general de la **dependencia** en la comunidad valenciana nos ha permitido conocer, desde un punto de vista cuantitativo, la...
- 4 - **Diccionario de la Dependencia**  
...diccionario de la **dependencia** ...  
**DEPENDENCIA**
- 5 - **Documentacion**  
...estudio de la **dependencia**...
- 6 - **DEPENDENCIA PROTEGIDA**  
Sector: PERSONAS MAYORES  
Provincia: VALENCIA Municipio: ALGEMESI  
**ENTIDAD**
- 7 - **Estudios**  
**DEPENDENCIA**
- 8 - **Test de la Dependencia**  
... o en su caso para recomendarle acerca de la posible presentación de solicitud de valoración de la **dependencia**, no tiene efecto legal y bajo ninguna circunstancia sustituye al procedimiento administrativo...  
**DEPENDENCIA**

## Secretaría Autónoma de Familia y Coordinación Social

ORGANIZACIÓN  VERSIÓN IMPRIMIBLE

- ORGANIGRAMA
- SECRETARÍA AUTÓNOMA DE FAMILIA Y COORDINACIÓN SOCIAL**
- DG DE FAMILIA
- DG DE MUJER Y POR LA IGUALDAD
- DG DE ACCIÓN SOCIAL Y MAYORES
- SECRETARÍA AUTÓNOMA DE AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA
- DG DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA
- INDICIS

**Secretaría Autónoma de Familia y Coordinación Social**

Nombre del organismo Secretaría Autónoma de Familia y Coordinación Social

Responsable David Ignacio Calatayud Chover

Dirección Ps. Alameda, 16. 46010 Valencia

Teléfono 963428500

Fax 963428501

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=21740&sec=187201019335>

## DG de Personas con Discapacidad y Dependencia

<b>ORGANIZACIÓN</b> ▶ ORGANIGRAMA SECRETARÍA AUTONÓMICA DE FAMILIA Y COORDINACIÓN SOCIAL DG DE FAMILIA DG DE LA MUJER Y POR LA IGUALDAD DG DE ACCIÓN SOCIAL Y MAYORES SECRETARÍA AUTONÓMICA DE AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA DG DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA IVADIS IVAU	<b>DG de Personas con Discapacidad y Dependencia</b>  Nombre del organismo <b>Dirección General de Personas con Discapacidad y Dependencia</b> Responsable <b>Pedro Hidalgo Caballero</b> Dirección <b>C/ Cotón, 80. 46004 Valencia</b> Población <b>Valencia</b> Teléfono <b>963866000</b> Fax <b>963865831</b> Dirección de correo electrónico <b>discapacitados_web@gva.es</b> Funciones <ul style="list-style-type: none"><li>La prestación de los servicios y la gestión de los centros de su área funcional que sean de titularidad de la Generalitat Valenciana</li><li>La asistencia técnica a los centros y servicios, tanto de carácter público como privado, que actúen en el ámbito de la atención a las personas con discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales, así como enfermos mentales crónicos</li><li>La elaboración de los programas y proyectos, así como ejecutar cuantas medidas se orienten a facilitar la integración de las personas discapacitadas en la sociedad y especialmente en materia de accesibilidad</li><li>La autorización de los centros y servicios relativos a las personas con discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales y enfermos mentales crónicos, así como el ejercicio de la facultad sancionadora</li><li>La guarda y protección de la persona y/o de los bienes de los incapacitados sometidos a cargos tutelares de la Generalitat Valenciana</li></ul>
--	---

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=5307&sec=1872010193347>

## Normativa de la Página Principal

<b>ORGANIZACIÓN</b> ▶ ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN ▶ NORMATIVA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES ▶ ENLACES DE INTERÉS MAPA DE LA WEB	<b>Decreto 141/2009, de 18 de septiembre</b> Decreto por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Bienestar Social. <span style="float: right;">🖨️ <b>VERSIÓN IMPRIMIBLE</b></span>
<b>CONTACTA Y ENCUÉNTRANOS</b>	<b>Decreto 13/2009, de 27 de agosto</b> Decreto por el que se nombran vicepresidentes, consellers, secretario y portavoz del Consell.
<b>BUSCADOR DE CENTROS</b>	<b>Decreto 12/2009, de 27 de agosto</b> Decreto por el que se determinan las consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat.
	<b>Decreto 161/2008, de 17 de octubre</b> Decreto por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Bienestar Social.
	<b>Decreto 132/2008, de 19 de septiembre</b> Decreto por el que se nombra a Pedro Hidalgo Caballero como director general de Personas con Discapacidad y Dependencia, de la Conselleria de Bienestar Social.
	<b>Decreto 131/2008, de 19 de septiembre</b> Decreto por el que cesa Pedro Hidalgo Caballero como director general para las Personas con Discapacidad, de la Conselleria de Bienestar Social.
	<b>Decreto 130/2008, de 19 de septiembre</b> Decreto por el que se nombra a Pilar Albert Guerola como directora general de Acción Social y Mayores, de la Conselleria de Bienestar Social.

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=6781&sec=1872010193348>

## Menú comparativo de las secciones de Servicios Sociales y Mayores

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
SERVICIOS SOCIALES	MAYORES
NORMATIVA	NORMATIVA
PRESTACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES	OCIO Y TIEMPO LIBRE
AYUDAS Y SUBVENCIONES DE SERVICIOS SOCIALES	CENTROS
CENTROS	ATENCIÓN DOMICILIARIA
ENLACES DE INTERÉS	PRESTACIONES ECONÓMICAS
	INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS
	INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIOANITARIOS
	ENLACES DE INTERÉS

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=S&sec=1872010193420>

## Renta Garantizada de Ciudadanía

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
Renta Garantizada de Ciudadanía

**SERVICIOS SOCIALES**

NORMATIVA

PRESTACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

- ▣ RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANÍA
- ▣ PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS
- ▣ PRESTACIONES ECONÓMICAS INDIVIDUALIZADAS: AYUDAS DE EMERGENCIA
- ▣ PENSIONES ASISTENCIALES (FAS)
- ▣ PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS (LISM)

AYUDAS Y SUBVENCIONES DE SERVICIOS SOCIALES

CENTROS

ENLACES DE INTERÉS

CONTACTA CON NOSOTROS

BUSCADOR DE CENTROS

**Definición**

La renta garantizada de ciudadanía se configura como una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción sociolaboral y cuya finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener su adecuado bienestar personal y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.

**Requisitos**

Las personas interesadas en solicitar estas ayudas deberán:

- Cumplir los requisitos establecidos en la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía en la Comunitat Valenciana.
- Presentar la solicitud y la documentación necesaria en los servicios sociales generales del municipio donde esté empadronado y que tramite la renta garantizada de ciudadanía, o bien, ante la Dirección Territorial de Bienestar Social de su provincia, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Documentos asociados

Enlaces relacionados

- Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía para las unidades familiares
- Solicitud de la prestación Renta Garantizada de Ciudadanía. Reconocimiento de las entidades locales como entidades colaboradoras

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=5521&sec=187201019395>

## Enlaces de interés de Familia, Menor y Adopciones

The screenshot shows a web page titled 'Enlaces de interés' for the 'CONSELLERIA DE BENEFICIAR SOCIAL' department, specifically for 'FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES'. The page has a green header with a white 'f' icon. On the left is a vertical menu with categories: 'NORMATIVA', 'FAMILIA', 'ADOPCIONES', 'PROTECCIÓN INFANTIL', 'ACCOMENTO FAMILIAR', 'ACCOMENTO RESIDENCIAL', 'OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS DE FAMILIA E INFANCIA', and 'ENLACES DE INTERÉS'. The main content area is divided into two sections: 'Enlaces de interés general' and 'Enlaces de interés relacionados con familia'. The 'Enlaces de interés general' section includes links to 'Ministerio de Educación, Política Social y Deporte' (twice) and 'Instituto Nacional de Estadística'. The 'Enlaces de interés relacionados con familia' section includes a link to 'Servicio Social Internacional'. A 'VERSIÓN IMPRIMIBLE' icon is visible in the top right corner.

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=6116&sec=1872010194027>

## Enlaces de interés de Mayores

The screenshot shows a web page titled 'Enlaces de interés' for the 'CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL' department, specifically for 'MAYORES'. The page has a dark green header with a white 'M' icon. On the left is a vertical menu with categories: 'NORMATIVA', 'OCIO Y TIEMPO LIBRE', 'CENTROS', 'ATENCIÓN DOMICILIARIA', 'PRESTACIONES ECONÓMICAS', 'INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS', 'INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIOSANITARIOS', and 'ENLACES DE INTERÉS'. The main content area lists links to 'C.E.A.M. de Segorbe', 'Imserso', 'Portal Mayores', and 'Libro Blanco de la dependencia (IMSERO)'. A 'VERSIÓN IMPRIMIBLE' icon is visible in the top right corner.

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=1872010194030>

## Termalismo

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
Termalismo

**MAYORES**

- NORMATIVA
- OCIO Y TIEMPO LIBRE
- VACACIONES SOCIALES
- TERMALISMO
- CENTROS DE OCIO Y CONVIVENCIA
- "NO ESTÉS SOLO EN NAVIDAD"
- CEMS (CENTROS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN A MAYORES)
- ENCUENTROS ESCRITORES Y MAYORES
- CENTROS
- ATENCIÓN DOMICILIARIA
- PRESTACIONES ECONÓMICAS
- INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS
- INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS
- ENLACES DE INTERÉS

CONTACTA CON NOSOTROS

BUSCADOR DE CENTROS

VER CONTENIDOS RELACIONADOS  
VERSIÓN IMPRIMIBLE

**Definición**

Programa destinado a las personas mayores para la prevención, rehabilitación y promoción integral de las mismas, con el fin de mejorar su calidad de vida.

**Objetivos**

El objetivo es ofrecer a las personas mayores la posibilidad de acceder a estaciones termales que, además de servir como una oportunidad inmejorable de descanso y de relacionarse socialmente, ofrecen terapias específicas para algunas patologías asociadas a la edad.

**Requisitos**

Podrán participar individualmente o en pareja (acompañados por un familiar a cargo si tiene reconocida una minusvalía) aquellas personas mayores de 60 años, que cumplan la condición de pensionistas, o mayores de 65 años en todo caso.

También podrán participar las personas discapacitadas mayores de 60 años, que en caso de tener reconocida una discapacidad superior al 65 % podrán llevar un acompañante para que le ayude en las actividades de la vida diaria.

En el caso de cónyuges se admite que uno de ellos sea menor de 60 años y mayor de 50.

Se exige también ser residente en la Comunidad Valenciana; y carecer de contraindicaciones médicas para recibir el tratamiento termal.

**Servicios**

Alojamiento y manutención en régimen de pensión completa, durante 8 días (7 noches) y 6 días de tratamiento termal. Con visita médica inicial e informe médico final, en los balnearios de la Comunidad Valenciana acogidos al programa.

**Plazo de solicitud**

Anualmente se anuncia un plazo de solicitud en la Orden de convocatoria que se publica en el DOCV.

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=5110&sec=187201019411>

## Gaceta Hydra

GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
S
M
D<sup>S</sup>
F
D
D<sup>P</sup>

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL
Gaceta Hydra

**MAYORES**

- NORMATIVA
- OCIO Y TIEMPO LIBRE
- CENTROS
- ATENCIÓN DOMICILIARIA
- PRESTACIONES ECONÓMICAS
- INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS
- INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS
- GACETA HYDRA
- COMISIONES FARMACOTERAPÉUTICAS
- PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

VERSIÓN IMPRIMIBLE

Gaceta Hydra número 5 de 2007

Gaceta Hydra número 6 de 2007

Gaceta Hydra número 7 de 2007

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=9262&sec=1872010194443>

## Cabecera Mayores



<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=1872010194525>

## Cabecera Servicios Sociales



<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=S&sec=1872010194623>

## Menú Servicios Sociales



<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=S&sec=1872010194623>

## Menú Mayores

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
MAYORES	
NORMATIVA	
OCIO Y TIEMPO-LIBRE	▶
CENTROS	▶
ATENCIÓN DOMICILIARIA	▶
PRESTACIONES ECONÓMICAS	▶
INFORMACIÓN PARA ENTIDADES Y CENTROS	▶
INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SOCIO-SANITARIOS	▶
ENLACES DE INTERÉS	

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=1872010194656>

## Menú Personas con Discapacidad

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
NORMATIVA	▶
RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD	▶
ACCESIBILIDAD	▶
CENTROS	▶
CURSOS SOBRE ACCESIBILIDAD	
PREMIOS DE ACCESIBILIDAD	▶
AYUDAS Y SUBVENCIONES	▶
SERVICIO DE INTÉRPRETE Y GUÍA-INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS	

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=DS&sec=1872010194946>

## Menú Familia, Menor y Adopciones

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES	
NORMATIVA	▶
FAMILIA	▶
ADOPCIONES	▶
PROTECCIÓN INFANTIL	▶
ACOGIMIENTO FAMILIAR	▶
ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	▶
OTROS RECURSOS ESPECIALIZADOS DE FAMILIA E INFANCIA	▶
ENLACES DE INTERÉS	
ACTOS CONMEMORATIVOS	

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=F&sec=1872010195257>

## Menú Mujer

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
MUJER	
NORMATIVA	
PLANES	▶
PLANES DE IGUALDAD EN LAS EMPRESAS	▶
ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN	▶
SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA MUJER	▶
VOLENCIA CONTRA LAS MUJERES	▶
CENTROS SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS MUJER	
AYUDAS, SUBVENCIONES, CONVENIOS Y PREMIOS	▶
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN	▶
FORMACIÓN	▶
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, PUBLICACIONES Y BIBLIOTECA	▶
ENLACES DE INTERÉS	▶
ACCIONES DE LA DGMI	▶

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=D&sec=1872010195341>

## Menú Dependencia

CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL	
DEPENDENCIA	
NORMATIVA	▶
INFORMACIÓN BÁSICA DE LA LEY	▶
PRESTACIONES Y SERVICIOS SAAD	▶
BIBLIOTECA	▶
TEST DE LA DEPENDENCIA	
FORMACIÓN	▶
IMPRESOS OFICIALES	
ENLACES DE INTERÉS	

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=LD&sec=1872010195430>

## Normativa comparativa de Familia, Menor y Adopciones y Mayores

<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL</th></tr><tr><th colspan="2">FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES</th></tr></thead><tbody><tr><td>NORMATIVA</td><td>▶</td></tr><tr><td>⌘ NORMATIVA AUTONÓMICA</td><td></td></tr><tr><td>⌘ NORMATIVA ESTATAL</td><td></td></tr><tr><td>⌘ NORMATIVA INTERNACIONAL</td><td></td></tr></tbody></table>	CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL		FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES		NORMATIVA	▶	⌘ NORMATIVA AUTONÓMICA		⌘ NORMATIVA ESTATAL		⌘ NORMATIVA INTERNACIONAL		<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL</th></tr><tr><th colspan="2">MAYORES</th></tr></thead><tbody><tr><td>NORMATIVA</td><td></td></tr></tbody></table>	CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL		MAYORES		NORMATIVA	
CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL																			
FAMILIA, MENOR Y ADOPCIONES																			
NORMATIVA	▶																		
⌘ NORMATIVA AUTONÓMICA																			
⌘ NORMATIVA ESTATAL																			
⌘ NORMATIVA INTERNACIONAL																			
CONSELLERIA DE BENESTAR SOCIAL																			
MAYORES																			
NORMATIVA																			

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=F&sec=1872010195523>

<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal?id=M&sec=1872010195719>