

FORUM DE CIENCIA Y TÉCNICA

**CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN DE CIENCIAS
MÉDICAS. MINSAP**

MUNICIPIO PLAZA DE LA REVOLUCIÓN

TÍTULO: Sello de calidad de Infomed para sitios web de especialidades y temas de salud.

AUTORES:

- MSc. Dra. Patricia Alonso Galbán
- Dr. Roberto Zayas Mujica
- Ing. Carlos M. Reyes Pérez
- MSc. Aleida Figueroa Silveiro
- Dra. Ibis Delgado Martínez
- Dra. Ivette C. Muñiz Rodríguez
- Dra. Mirta Núñez Gudás

LA HABANA, 2015

Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM- INFOMED) Calle 27 e/ M y N,
Municipio Plaza de la Revolución, Código Postal, La Habana, Cuba, teléf.: 8335421.

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Desarrollo	6
Valoración económica y aporte social	13
Conclusiones y recomendaciones	14
Bibliografía	15

RESUMEN

El desarrollo de sitios web constituye uno de los servicios de alto valor agregado de Infomed, la red telemática de salud de Cuba. En la actualidad se cuenta con 46 sitios de especialidades médicas y 29 sitios de temas de salud. Su evaluación se realiza de manera periódica por parte de especialistas del departamento de Servicios Especiales de Información. Para el proceso se emplea una metodología de evaluación, elaborada por la Comisión de Evaluación de sitios web, un órgano técnico asesor del Consejo de Dirección del CNICM-Infomed.

Durante el año 2014 se realizó, por vez primera, la evaluación de todos los sitios web de especialidades y temas de salud del portal de Infomed, con una periodicidad trimestral y empleando una dicha metodología, lo cual permitió estandarizar el proceso.

A partir de la evolución de la evaluación periódica de estos sitios web, se decidió transitar a una etapa superior del proceso evaluativo de su calidad: el otorgamiento del Sello de Calidad Web de Infomed.

En el presente trabajo, se proponen los elementos de acreditación, los requisitos para la obtención del sello, variantes de categorización, periodicidad, así como la propuesta de miembros para el comité técnico responsable de este proceso.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento vertiginoso de Internet ha convertido a esta red, en pocos años, en la fuente de información más amplia y variada de que se dispone. Con sólo conectarnos a la red y navegar por medio de sus buscadores podemos tener a nuestra disposición cientos de documentos que de una forma u otra se relacionan con el tema que buscamos. Esta es una ventaja esencial de Internet. Sin embargo, resulta paradójico pensar que esta ventaja puede convertirse en una debilidad para el propio sistema.

“Internet funciona como una cooperativa que aglutina todas las redes mundiales, públicas y privadas, pero sin un órgano rector único porque cada uno es responsable de su propia red. Una de las claves del éxito en Internet es su carácter descentralizado y universal. Pero la progresión de los intereses comerciales ha mutado el mensaje. Algunos de los factores de éxito se consideran ahora las debilidades propias del sistema”. (1)

Sin duda, dos de los factores que caracterizan a Internet son la facilidad para publicar en la red y la falta de control existente. Esto ha provocado se convierta en un inmenso almacén de información, cuyo carácter gratuito la convierte en muy utilizada y popular en todo el mundo. A estos factores, se une la eliminación de las barreras tradicionales que existieron por mucho tiempo en los medios de edición impresa, donde, para publicar un trabajo, era necesario someterse a un proceso de evaluación previa, y cumplir con las normas de publicación de la casa editorial. Como consecuencia directa de la eliminación de esas “barreras”, la cantidad de información aumenta en la red en forma exorbitante, y cuando, por ejemplo, se emplea un motor de búsqueda para tratar de obtener la información necesaria, este recupera un gran cúmulo de documentos con información no pertinente.

En este sentido, la evaluación de páginas o sitios web es necesaria por motivos cuantitativos y cualitativos. El elevado número de páginas existentes obliga a

contar con criterios desde los que se extraiga la información de calidad de la abultada cifra de recursos inservibles, inoperantes y desdeñables. Asimismo, cualquier fuente de información sólo es válida si aporta contenidos útiles y si los mismos son localizados de forma sencilla. (2)

Es evidente que disponer de metodologías para aplicar en el proceso de evaluación es, sin lugar a dudas, necesario, bien para evaluar recursos externos y construir directorios de alto valor añadido, o bien para auditar nuestra propias webs o las de nuestros usuarios.

La evaluación de la calidad de los sitios web es especialmente importante para los servicios o instituciones que mantienen directorios de recursos en Internet. Estos organismos necesitan basarse en criterios cualitativos objetivos para formar sus colecciones de documentos digitales.

Por ese motivo, administradores de contenidos web, responsables de portales, índices o directorios y agencias de evaluación recurren a distintos parámetros, normalmente establecidos por ellos mismos, para analizar y escoger la información que contendrán sus servidores. En otros casos, la selección se realiza de forma más subjetiva, partiendo de los intereses específicos de la institución que realiza la recopilación de los recursos. Por último, es importante destacar cómo algunos de los directorios más consultados de la red, como WWW Virtual Library <<http://vlib.org>> o BUBL <<http://bubl.ac.uk>> no poseen criterios específicos de evaluación y parten de elementos personales para la creación de sus índices de recursos telemáticos.

En la actualidad existen innumerables modelos de evaluación de páginas y sitios Web, o de la información en Internet, algunos de ellos con muchos criterios, otros con menos. No existe un consenso sobre todos los elementos o parámetros que deben considerarse, diversas agencias de evaluación utilizan criterios diversos que, por tanto, solamente coinciden parcialmente. En concreto, un grupo de

profesores de la Universidad de Georgia, realizó una investigación sobre el tema y encontró una lista de 509 posibles criterios de evaluación. (3)

La Medical Library Association (2007) desarrolla una guía con cuatro indicadores básicos para evaluar una página o sitio Web con información médica. (4)

Infomed es el nombre que identifica a la red de personas e instituciones que trabajan y colaboran para facilitar el acceso a la información y el conocimiento, necesarios para mejorar la salud de los cubanos y de los pueblos del mundo. Surgió en el año 1992, como un proyecto del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, en aras de dar respuesta a la necesidad de facilitar el intercambio de información entre los profesionales, académicos, investigadores, estudiantes y directivos del Sistema Nacional de Salud cubano; convirtiéndose este en su principal objetivo.

Su propósito es trabajar para construir colectivamente un ecosistema de personas, servicios y fuentes de información para la salud, que permita el acceso oportuno y eficiente a la información de calidad, y que despliegue las capacidades creativas de los miembros de la red como productores de información y conocimientos, para lograr las metas de salud de nuestro país y de otros. De igual modo se proyecta como una organización líder en el campo de la información en ciencias de la salud, sustentada en una dinámica y eficiente red de conocimientos de alto valor profesional y humano. (5)

Como parte de los servicios de alto valor agregado de Infomed se encuentra el desarrollo de sitios web. Estos constituyen componentes estratégicos de la red y el servicio de mayor desarrollo del portal web de Infomed. (6) La estrategia de construcción de los sitios de especialidades médicas y temas de salud comenzó en el año 2003. En la actualidad se cuenta con 46 sitios de especialidades médicas y 29 sitios de temas de salud.

Estos sitios tienen como propósito satisfacer las necesidades informativas y favorecer el intercambio profesional entre profesionales y técnicos del sector de la salud.

La evaluación de los sitios web de temas de salud y especialidades médicas se realiza de manera periódica por parte de especialistas del departamento de Servicios Especiales de Información. Para el proceso se emplea una metodología de evaluación, elaborada por la Comisión de Evaluación de sitios web, un órgano técnico asesor del Consejo de Dirección del CNICM-Infomed. (6)

En esta se definieron de manera consensuada y de acuerdo con los intereses del CNICM, los parámetros e indicadores así como los aspectos a evaluar en correspondencia con cada uno los indicadores. Se optó por una escala de evaluación dicotómica para cada uno de dichos aspectos a evaluar.

Durante el año 2014 se realizó, por vez primera, la evaluación de todos los sitios web de especialidades y temas de salud del portal de Infomed, con una periodicidad trimestral. El proceso corrió a cargo de especialistas del departamento de Servicios Especiales de Información y permitió detectar las deficiencias más frecuentes, así como determinar las que dependían del proceso de edición de los sitios y las relativas a otras causas.

Los resultados de las evaluaciones realizadas fueron enviados a los editores y se recibieron sus opiniones y comentarios al respecto. De modo general, la mayoría reconoció la importancia de que los sitios web sean evaluados de manera periódica para que cumplan con los requerimientos de calidad establecidos. Adicionalmente, permitió identificar las necesidades de capacitación de los editores.

A partir de la evolución de la evaluación periódica de estos sitios web del portal de Infomed, se decidió transitar a una etapa superior del proceso evaluativo de su calidad: el otorgamiento del Sello de Calidad Web de Infomed. En el presente

trabajo, se exponen los principales elementos metodológicos y funcionales que permitirán implantar dicho proceso.

DESARROLLO

La tarea de evaluación de un sitio web como fuente de información conlleva la valoración de una serie de elementos intrínsecos a la misma, que en el supuesto de fuentes digitales se centran en los aspectos formales y en la calidad de los contenidos del recurso.

Requiere una planificación concreta en la que se establecerán los criterios que se aplicarán y los métodos mediante los que se pondrán en práctica dichos criterios. Los criterios se materializarán mediante el uso de parámetros e indicadores de evaluación; mientras que los métodos se desarrollan a través de procedimientos concretos y la ayuda de los recursos necesarios para la realización positiva de los métodos ideados para llevar a cabo el proceso de evaluación. Parámetros, indicadores, procedimientos y recursos son, por tanto, los cuatro elementos clave del proceso de evaluación de la información web.

Los **parámetros** son los aspectos más generales que serán evaluados. Se trata de establecer una serie de grandes bloques sobre los que se realizará el análisis y los cuales serán desarrollados en indicadores concretos que dan la información necesaria para cada uno de estos grupos.

Los **indicadores** son los elementos que desarrollan cada uno de los parámetros establecidos para el análisis de la información. Son las cuestiones concretas que se evaluarán. Como ocurre con los parámetros, existen múltiples componentes que pueden ser considerados como un índice de la calidad de una página o de un sitio web.

Los **procedimientos** son los métodos que se emplean para hacer efectiva la aplicación de parámetros e indicadores. Este es el aspecto del proceso de evaluación que presenta un menor grado de desarrollo en cuanto a aportaciones teóricas o experiencias prácticas, ya que sólo hay propuestas aisladas y parciales.

La planificación de cualquier proceso de evaluación no puede limitarse a delimitar qué se debe analizar sino también debe decir cómo se debe obtener la información relativa a los elementos que se están evaluando. La evaluación de información web adolece, en estos momentos, de una definición y sistematización de los procedimientos que se deberán aplicar.

Los **recursos** son los materiales necesarios para el proceso de evaluación. Conocidos qué aspectos serán evaluados y cómo se procederá a su análisis será necesario establecer qué medios humanos, instrumentales y documentales son necesarios. Como ocurría con los procedimientos, los recursos también están poco estructurados y, por lo general, en la planificación y ejecución de la evaluación, sólo se contemplan los recursos humanos y algunos documentales como las listas de parámetros e indicadores y los formularios o plantillas de análisis. Sin embargo, un correcto proceso de análisis de la calidad de la información web debería dejar constancia, antes de comenzar con la evaluación, de todos los recursos que serán necesarios.

En este sentido, y en el caso que nos ocupa, la metodología que se emplea para la evaluación de los sitios web de especialidades y temas de salud, del portal de Infomed, considera los siguientes **parámetros**: Políticas, Edición, Usabilidad, Información y Diseño. (7)

- **Políticas:** se refiere a evaluar si los sitios cumplen con la política de publicación en el web de Infomed y si cumplen con las leyes de derecho de autor.
- **Diseño:** se refiere al cumplimiento por parte de los sitios web de la pauta de diseño establecida por el CNICM.
- **Información:** se refiere la evaluación de la calidad de la información publicada en el sitio web.
- **Usabilidad:** se refiere a la evaluación de la facilidad de uso de la interfaz del sitio web.

- **Edición:** se refiere al grado, tanto explícito como implícito, y más o menos evidente según los casos, en el que la información ha sido tratada, revisada, completada, editada antes de ser publicada.

Así mismo, cada uno de ellos se desglosa en diferentes indicadores y aspectos a evaluar:

Parámetro	Indicadores	Cantidad de aspectos a evaluar
Políticas	Responsabilidad institucional	3
	Actualización de la información	1
	Carácter público de la información	1
	Actualización del contrato	1
Edición	Ortografía	1
	Coherencia	9
	Claridad (precisión y solidez	7
Usabilidad	Estructura	7
	Navegación	11
Información	Autoría	1
	Actualidad	1
	Contenido	3
Diseño	Identificador	4
	Código Tipográfico	4
	Artículos	6

De esta manera quedaron constituidos los instrumentos de evaluación. Adicionalmente, cada instrumento se acompañó de un instructivo o guía para el evaluador, que contiene las orientaciones necesarias para realizar la evaluación del sitio según corresponda. (7)

En el proceso de evaluación intervienen tres evaluadoras, a partir del cronograma establecido para garantizar la uniformidad y sistematicidad. Los resultados de la evaluación realizada por cada especialista se procesan y resumen por una la

especialista principal, a cargo del proceso, quien además envía la evaluación final a cada uno de los editores.

Las evaluaciones realizadas a todos los sitios web de especialidades y temas de salud, durante el a lo largo del año 2014, permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

- La evaluación sistemática, organizada y estandarizada de los sitios web constituye un elemento fundamental para el mantenimiento de su calidad.
- En general, los indicadores correspondientes al parámetro **políticas**, obtuvieron buena evaluación.
- En el parámetro **edición** los aspectos que resultaron más deficientes fueron: ortografía, mala utilización de las siglas o abreviaturas y aparición de redundancias o repeticiones en los textos.
- En relación con el parámetro **usabilidad** las mayores dificultades se encontraron en que los contenidos del sitio no siempre están en concordancia con los objetivos del portal de Infomed, presencia de páginas poco equilibradas, nombres de secciones y titulares no siempre en correspondencia con sus contenidos, existencia de muchos enlaces rotos y la no aparición de un texto alternativo cuando el cursor apunta a una imagen.
- En cuanto al parámetro **información** los aspectos relacionados con la fuente y la actualización de los contenidos fueron los de mayor dificultad.
- Deben continuarse las actividades de capacitación a los editores de manera sistemática y tener en cuenta sus particularidades.

Un informe más detallado puede consultarse en:

http://infomed20.sld.cu/wiki/lib/exe/fetch.php/informe_evaluacion_de_los_sitios_de_especialidades_y_temas_de_salud_del_dominio_sld.cu_mayo_2014.pdf

Como parte del desarrollo cualitativo del proceso de evaluación de sitios web del portal de Infomed, se decidió implementar, en el año 2015, el procedimiento para otorgar el Sello de Calidad de Infomed a los sitios de especialidades y temas de salud.

La idea preliminar fue presentada y debatida en un jueves de desarrollo de Infomed. (8) A partir del análisis realizado en ese espacio, y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los diferentes cortes evaluativos así como el criterio de los expertos involucrados en este proceso, se elaboró la siguiente propuesta:

Acreditación.

El Sello de Calidad de Infomed está dirigido a certificar las fuentes, servicios, portales, sitios y otros recursos web de las ciencias de la salud en Cuba. Los que sean reconocidos con esta certificación, deberán incluir en su sitio web el sello que lo acredita. A los afectos se diseñará un logo que represente al sello.

Este sello está avalado por el cumplimiento de un conjunto de requisitos por parte de los sitios que se certifiquen, los cuales serán sometidos a revisiones periódicas. Estos requisitos están incluidos en las herramientas evaluativas que componen la metodología de evaluación de los sitios web, según su tipología. Podrán ser enriquecidos y modificados por el Comité Técnico del Sello de Calidad de Infomed, con la aprobación correspondiente del Consejo de Dirección del CNICM.

El Comité Técnico que valida la selección de los sitios web es el encargado de su acreditación. Se propone que esté compuesto por especialistas en evaluación de sitios, así como por otros en relación con las categorías que se evalúan.

La acreditación se realizará por: solicitud de los responsables de los sitios, recomendación del sitio por terceras personas o mediante la selección del sitio por la comisión que otorga el sello.

Los responsables de los sitios que reciban el Sello de Calidad de Infomed tienen el deber de garantizar el cumplimiento de los requisitos que lo hacen acreedor del mismo.

Requisitos

Para el caso de los sitios de especialidades y temas de salud se considerarán las categorías evaluativas: políticas, edición, diseño, usabilidad, estadísticas e información.

El cumplimiento de todos los aspectos que integran la categoría políticas será de estricto cumplimiento, por lo que el no cumplimiento de al menos uno de ellos invalida la acreditación, aun cuando todos los restantes aspectos de esa y las demás categorías obtengan la evaluación satisfactoria.

Para optar por el Sello de Calidad, un sitio web deberá tener su contrato con el CNICM actualizado y estar incluido en el Registro Nacional de sitios web del MINCULT.

Categorización

Variante 1.

El Sello de Calidad será otorgado en tres categorías: 5 estrellas, 4 estrellas y 3 estrellas, de acuerdo con el nivel de calidad del sitio web, y atendiendo a los aspectos con los que cumpla:

5 estrellas: el sitio cumple con el 90% de los aspectos del total a evaluar, lo cual en el caso de los sitios de especialidades y temas de salud corresponde con 54/60 aspectos.

4 estrellas: el sitio cumple con el 80% de los aspectos del total a evaluar, lo cual en el caso de los sitios de especialidades y temas de salud corresponde con 48/60 aspectos.

3 estrellas: el sitio cumple con el 70% de los aspectos del total a evaluar, lo cual en el caso de los sitios de especialidades y temas de salud corresponde con 42/60 aspectos.

Variante 2.

Solo existirá una categoría, y en ese caso serán acreedores del sello todos aquellos sitios que cumplan con el 70% de los aspectos del total a evaluar, lo cual en el caso de los sitios de especialidades y temas de salud corresponde con 42/60 aspectos.

Periodicidad

El sello se otorgará en el mes de diciembre de cada año, a partir de las evaluaciones sistemáticas (3 en el año) realizadas a los sitios web de especialidades y temas de salud.

Los resultados se publicarán cada 18 de diciembre, como parte de las actividades por aniversario de la red Infomed. Se publicará en el portal de Infomed la relación de los sitios acreedores del sello.

Comisión para otorgar el sello

Responsable: presidente del Comité Técnico del Sello de Calidad de Infomed.

Miembros:

- Editor principal del portal de Infomed
- Especialistas en evaluación de sitios web
- Editor con experiencia en ciencias de la salud.
- Especialistas en información
- Diseñador gráfico
- Especialista en usabilidad web

VALORACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Como parte de los servicios de alto valor agregado que provee la red Infomed se encuentra el desarrollo de sitios web. Estos constituyen componentes estratégicos de la red y el servicio de mayor desarrollo del portal web de Infomed. En la actualidad se cuenta con 46 sitios de especialidades médicas y 29 sitios de temas de salud. El proceso de evaluación de estos recursos informativos en ambiente web es clave para mantener su calidad.

En este sentido, el presente trabajo posee un elevado aporte social por cuanto posibilitará establecer los niveles de calidad de los sitios de especialidades y temas de salud, y avalarlos respectivamente ante la comunidad de usuarios.

La metodología que se emplea para la acreditación de calidad ha sido elaborada por un grupo de especialistas de primer nivel del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, lo cual le confiere un valor agregado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante el año 2014 se realizó, por vez primera, la evaluación de todos los sitios web de especialidades y temas de salud del portal de Infomed, con una periodicidad trimestral y empleando una nueva metodología que permite estandarizar el proceso. Este corrió a cargo de especialistas del departamento de Servicios Especiales de Información y permitió detectar las deficiencias más frecuentes, así como determinar las que dependían del proceso de edición de los sitios y las relativas a otras causas.

A partir de la evolución de la evaluación periódica de estos sitios web, se decidió transitar a una etapa superior del proceso evaluativo de su calidad: el otorgamiento del Sello de Calidad Web de Infomed.

Se proponen los elementos de acreditación, los requisitos para la obtención del sello, variantes de categorización, periodicidad, así como la propuesta de miembros para el comité técnico responsable de este proceso.

Se recomienda desarrollar el procedimiento para su evaluación y realizar la implementación en el caso de los sitios de especialidades y temas de salud del portal de Infomed.

BIBLIOGRAFÍA

1. Robert Barrera C, Núñez Amaro S, Motola Pedroso D. Evaluación de sitios Web en Internet. Propuestas para la evaluación de sitios Web de bibliotecas públicas y de salud. En: Cañedo Andalia R, Rodríguez Labrada R, Fernández Valdés MM, Zayas Mujica R, Nodarse Rodríguez M, Sánchez Tarragó N, et al. Lecturas avanzadas para la alfabetización informacional en salud. Holguín: Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Holguín; 2011. [citado 18 de mayo 2015]. Disponible en: http://www.hlg.sld.cu/sitios/CPICM/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=87&view=viewcategory&catid=5
2. Merlo-Vega JA. La evaluación de la calidad de la información Web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas. En: Recursos informativos: creación, descripción y evaluación. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8). [citado 18 de mayo 2015] Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/calidad.htm>
3. Environmental Education and Training Partnership . Evaluating the Content Of Web Sites. The Ohio State University Extension. Columbus; 1999. [citado 18 de mayo 2013] Disponible en: <http://eelink.net/eetap/evalwebsites.pdf>
4. MLA. A User's Guide to Finding and Evaluating Health Information on the Web. 2007. Sitio Web. [citado 20 de mayo 2015] Disponible en: <http://www.mlanet.org/resources/userguide.html>
5. Planificación estratégica 2011-2015. CNICM. [citado 18 de mayo 2015] Disponible en: <http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/portada>
6. Valdés Payo, L. Evaluación de sitios web de salud: método y aplicación. No Solo Usabilidad, nº 12, 2013. [citado 18 de mayo 2015] Disponible en: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/evaluacion_web_salud.htm
7. Infomed Wiki. Proceso de Monitoreo y Evaluación de sitios web del dominio Salud cubano. Disponible en: http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/monitoreo_y_evaluacion [Consultado el 9/06/2015]
8. Infomed Wiki. Jueves de Infomed. Disponible en: http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/jueves_de_infomed:jueves_de_infomed2.0#jueves_23_de_octubre [Consultado el 9/06/2015]