

Las FAQ como sistema de navegación: Un análisis desde el lenguaje claro

Carlota Albanell Sais, **Universitat Oberta de Catalunya (España)**
calbanell0@uoc.edu

Cómo citar este artículo: Albanell, C. (2026). Las FAQ como sistema de navegación: Un análisis desde el lenguaje claro. *Sphera Publica*, 1(26), 126-161. <http://hdl.handle.net/10952/11184>

Resumen

La sección de preguntas frecuentes, o FAQ por sus siglas en inglés, es un recurso habitual en páginas web de organizaciones de todo tipo. Si bien su objetivo es presentar la información más relevante para los usuarios, a menudo esta sección acaba conteniendo información dispersa, difícil de navegar y basada en las necesidades de las organizaciones y no las de los usuarios. Este artículo parte de la hipótesis de que las FAQ no garantizan la “encontrabilidad” de la información porque operan como un sistema que se centra en la organización. El objetivo es analizar críticamente este recurso y plantear alternativas que mejoren la localización de la información. El análisis se fundamenta en los principios del lenguaje claro y de la arquitectura de la información. La investigación adopta una metodología cualitativa basada en el estudio en profundidad de un caso, la sección de FAQ del Institut Català de l'Energia (ICAEN), complementado con un ejercicio de benchmarking sobre prácticas de otras organizaciones públicas y privadas. Los resultados muestran que las FAQ dificultan la localización de la información y aumentan la carga cognitiva de los usuarios. Como conclusión, se propone integrar su contenido en las páginas principales mediante los principios del lenguaje claro y valorar sistemas alternativos sólo cuando aporten un valor añadido.

Palabras clave: preguntas frecuentes, lenguaje claro, arquitectura de la información, experiencia de usuario, encontrabilidad.

FAQs as a navigation system: an analysis from a plain language perspective

Carlota Albanell Sais, **Universitat Oberta de Catalunya (España)**
calbanell0@uoc.edu

How to reference this paper: Albanell, C. (2026). Las FAQ como sistema de navegación: Un análisis desde el lenguaje claro. *Sphera Publica*, 1(26), 126-161. <http://hdl.handle.net/10952/11184>

Abstract

The Frequently Asked Questions (FAQ) section is a common feature on the websites of organizations of all kinds. While its purpose is to present the most relevant information to users, this section often ends up containing scattered information that is difficult to navigate and based on the needs of the organizations rather than those of the users. This article is based on the hypothesis that FAQs do not guarantee the “findability” of information because they operate as an organization-centered system. The goal is to critically analyze this resource and propose alternatives that improve the findability of information. The analysis is grounded in the principles of plain language and information architecture. The research employs a qualitative methodology based on an in-depth case study of the FAQ section of the Institut Català de l’Energia (ICAEN), supplemented by a benchmarking exercise comparing practices at other public and private organizations. The results show that FAQs make it difficult to locate information and increase the cognitive load on users. In conclusion, the study proposes integrating their content into the main pages using the principles of plain language and evaluating alternative systems only when they provide added value.

Keywords: frequently asked questions, plain language, information architecture, user experience, findability.

1. Introducción

Las secciones de preguntas frecuentes (FAQ) son un recurso habitual en páginas web con grandes volúmenes de información, tanto en organizaciones públicas como privadas, como respuesta a la necesidad de ofrecer un apoyo informativo a los usuarios. Con el tiempo, las FAQ han pasado de ser un recurso puntual a desempeñar un papel estructural en muchos sitios web, y se suelen utilizar para agrupar información que no se ha integrado adecuadamente en la arquitectura general de la página web.

Este rol cuestiona su eficacia como sistema de acceso a la información, ya que obliga a los usuarios a rastrear listas de preguntas formuladas desde la lógica de la organización. Desde la perspectiva del lenguaje claro y de la arquitectura de la información, resulta necesario analizar críticamente este recurso y revisar su adecuación a las necesidades reales de los usuarios.

Con este propósito, el artículo se estructura en seis apartados, además de esta introducción. En primer lugar, se presentan las definiciones de lenguaje claro, sus principios y componentes. A continuación, se aborda el origen de las FAQ y se desarrolla su crítica a partir de la literatura especializada. El cuarto apartado presenta el estudio de caso del ICAEN, con su justificación, metodología y análisis. El quinto recoge un ejercicio de benchmarking que contrasta este caso con prácticas a evitar, buenas prácticas y sistemas alternativos como los chatbots. Finalmente, se exponen unas recomendaciones orientadas a integrar el contenido de las FAQ en las páginas principales, seguidas de las conclusiones del estudio.

2. Definiciones

En este artículo nos centramos en analizar la sección de las FAQ desde el punto de vista del lenguaje claro. Por ello, vamos a definir qué es el lenguaje claro y cuáles son sus principios. Definimos, también, otros tres conceptos complementarios al lenguaje claro pero necesarios para el análisis que llevaremos a cabo: la arquitectura de la información, el diseño de la información y la experiencia de usuario.

2.1 Lenguaje claro

Un texto está escrito en **lenguaje claro**, según la *International Plain Federation*, “si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esta

información”. El lenguaje claro tiene que ver con la lengua, con el diseño y con la estructura de la información. Esta definición es, además, la que recoge la norma UNE-ISO 24495–1:2024.

2.1.2 Principios del lenguaje claro

A continuación, enumeramos los principios rectores que la norma UNE-ISO 24495-1:2024 establece sobre el lenguaje claro:

- **Principio 1:** Los lectores obtienen lo que necesitan (pertinente).
- **Principio 2:** Los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan (encontrable).
- **Principio 3:** Los lectores pueden entender fácilmente lo que encuentran (comprensible).
- **Principio 4:** Los lectores pueden utilizar fácilmente la información (utilizable). (p. 7)

El principio más relevante para este artículo es el segundo, el de la “encontrabilidad”, ya que partimos de la base de que los lectores, cuando consultan una página de preguntas frecuentes, buscan una determinada información. Por eso es importante que los lectores puedan determinar rápidamente si la información sirve a su objetivo y, para ello, la estructura y el diseño son esenciales.

2.2 Arquitectura de la información, diseño de la información y experiencia de usuario

La **arquitectura de la información** es, según Lucía Jiménez Iglesias (2019), la disciplina que organiza la información para que sea comprensible y usable para las personas que la utilizarán. Se basa en dos conceptos claves. El primero es la “encontrabilidad” (*findability*), que se refiere a entender que los usuarios tienen la necesidad de información, de encontrar alguna cosa. El segundo es la “comprensión” (*understanding*), que se refiere a que los usuarios tienen que entender la información.

Esta definición se puede complementar con la propuesta clásica de Rosenfeld et al. (2015) quienes plantean la arquitectura de la información como un concepto que se articula en cuatro dimensiones: "1) el diseño estructural de entornos de información compartidos; 2) la síntesis de los sistemas de organización, etiquetado, búsqueda y navegación dentro de ecosistemas digitales, físicos y multicanal; 3) el arte y la ciencia de dar forma a productos y experiencias de información para favorecer la usabilidad, la encontrabilidad y la comprensión; y 4) una disciplina emergente y una comunidad de práctica centrada en aplicar principios de diseño y arquitectura al entorno digital" (Rosenfeld et al., 2015, cap. 2; traducción propia).

Los propios autores justifican esta multiplicidad señalando que "la relación entre las palabras y el significado es, en el mejor de los casos, complicada" (Rosenfeld et al., 2015, cap. 2; traducción propia), de modo que ninguna definición aislada puede captar por completo la naturaleza del campo. De las cuatro dimensiones, la segunda resulta especialmente relevante para este artículo, puesto que sitúa la organización, el etiquetado, la búsqueda y la navegación como los cuatro sistemas que constituyen la arquitectura de la información.

El **diseño de la información** es el primer nivel del diseño, y es la forma en que explicamos unos datos concretos. Su objetivo, según Jorge Frascara (2011), es asegurar que la transmisión de la información sea efectiva. En este sentido, la norma UNE-ISO 24495-1:2024 define este concepto como "Integración visual del texto, tipografía, imágenes y elementos multimedia para ayudar a los lectores a encontrar, comprender y utilizar la información". Se encarga de que la estructura y el contenido sean visuales.

La **experiencia de usuario** se define en la norma UNE-EN-ISO 9241-210:2019 como las percepciones y respuestas del usuario que resultan del uso o del uso previsto de un sistema, producto o servicio. En este sentido, las percepciones y respuestas incluyen las emociones, las creencias, las preferencias, los comportamientos y los logros de los usuarios antes, durante y después del uso del sistema, producto o servicio.

3. Origen y crítica a las FAQ

3.1. Origen de las FAQ

Las FAQ son el acrónimo que deriva del inglés *Frequently Asked Questions*, que usamos para designar las preguntas más frecuentes. Normalmente se presentan como una lista o

una sección dentro de una página web para recoger aquellas preguntas más comunes que tienen los usuarios, junto con sus respuestas.

Nacieron a principios de los años ochenta, en los foros de discusión Usenet ¹. En ellos, los usuarios habituales de estos foros redactaban las cuestiones que los nuevos usuarios preguntaban repetidamente al empezar a contribuir. El uso de esta red fue creciendo de manera que los primeros usuarios no podían controlar y las FAQ fueron una herramienta muy útil para las nuevas incorporaciones.

El primer registro del uso de la palabra FAQ es de 1983 y se atribuye al investigador de la NASA Eugene N. Miya, quien la usó en documentos que distribuyó en grupos de Usenet acerca del programa espacial de la NASA.

3.2. Crítica a las FAQ

Las FAQ tienen como objetivo aportar valor tanto a los usuarios como a la propia organización que las redacta: reduce la carga de atención al cliente, mejora la posición en buscadores y ofrece una vía rápida para resolver dudas (Farrell, 2014). Sin embargo, este valor solo se materializa cuando están bien diseñadas y reflejan el vocabulario y las necesidades reales de los usuarios, una condición que no siempre se cumple en la práctica.

Actualmente, las FAQ a menudo consisten en una forma de navegación que está centrada en la organización, exclusivamente. Es decir, son una herramienta que permite tanto abocar información que no sabemos dónde colocar como seleccionar la información que, como organización, nos interesa presentar.

Como apunta Gerry McGovern (Clifford, 2025), las FAQ obligan a los lectores a rastrear colecciones largas de preguntas que nosotros, como organización, consideramos que ellos podrían tener, o queremos que tengan. Por ello, aunque las FAQ facilitan el trabajo a los redactores, no ayudan a los lectores a encontrar la información que necesitan. Y esto va en contra de los principios del lenguaje claro que hemos apuntado en el apartado 2.1.

En este sentido, Lisa Wright (2018) apunta que esta configuración de las FAQ deriva en los problemas siguientes:

- A veces, las FAQ son el único lugar donde existe determinada información, y es difícil que los lectores la encuentren.

¹ Usenet. (s. f.). *Internet FAQ Archives*. <http://www.faqs.org/faqs/>

- La información puede estar duplicada, en las FAQ y en otros apartados de la página web, y es más fácil que el contenido esté desactualizado.
- El orden en el que se presenta la información puede no ser claro, ya que el formato de lista de preguntas rompe con la estructura lógica del contenido.
- La carga cognitiva es mayor para el lector, ya que las preguntas suelen tener enunciados más largos y, además, pueden generar preguntas adicionales.

A raíz de lo que acabamos de comentar cabe plantear qué es más rápido de localizar visualmente:

- Horario
- ¿Cuál es el horario de atención al público?

Este punto es relevante ya que los lectores centran la atención en las primeras palabras. Una etiqueta breve y directa facilita un escaneo visual inmediato, mientras que la pregunta obliga a leer buena parte de la frase para identificar el tema. A continuación, para apoyar esta afirmación, presentamos el mapa de calor del portal de la Agencia Tributaria de Canadá (*Canada Revenue Agency*). Los mapas de calor se utilizan en estudios de usabilidad para mostrar dónde miran, hacen clic o pasan el cursor los usuarios cuando visitan una página (Government of Canada, 2020).

Figura 1. Mapa de calor de una página web

Figura 1. Agencia Tributaria de Canadá

Las zonas rojas y naranjas son las que tienen una mayor actividad y atención, es decir, es donde los usuarios miran o clican más a menudo. La zona amarilla tiene una actividad moderada, la azul baja y la blanca, nula. En esta imagen, las áreas de “Help yourself”, “Most asked-about topics” y “Contact the CRA” son las que reciben más atención. Esto indica que los usuarios buscan sobre todo el acceso directo a servicios y formas de contacto.

3.1.2 Alcance de la crítica

El análisis crítico de este artículo se centra en aquellas preguntas frecuentes cuya intención es la misma que la página web de la organización. Dejamos fuera del análisis aquellas preguntas frecuentes que tienen un sentido específico y distinto al de la página de la organización. Por ejemplo, una sección de FAQ que recoge las principales preguntas de los ciudadanos en un episodio de contaminación del agua (“¿puedo consumir el agua del grifo?”), dentro de la página institucional de un ayuntamiento. En este caso, las FAQ pueden ser una herramienta efectiva para ofrecer una información específica y evitar la saturación de los teléfonos de emergencias y consultas.

Rosenfeld et al. (2015) definen los sistemas de navegación suplementarios como mecanismos que ofrecen "formas complementarias de encontrar contenido y completar tareas" (cap. 8; traducción propia), y sitúan dentro de esta familia los mapas del sitio, los índices, las guías y los motores de búsqueda. Si bien las FAQ no aparecen recogidas explícitamente en esta tipología, cumplen la misma función descrita por los autores: ofrecen una vía alternativa de acceso a la información cuando la navegación principal no resuelve la necesidad del usuario. Podemos entenderlas, por tanto, como un quinto tipo de navegación suplementaria.

Los propios autores defienden la necesidad de estos sistemas frente a la idea de que una taxonomía perfecta los haría innecesarios: "algunos responsables de producto todavía sufren la falsa creencia de que, si consiguieran perfeccionar la taxonomía, se cubrirían las necesidades de todos los usuarios (...) la taxonomía y los sistemas de navegación embebidos siempre fallarán para un porcentaje significativo de usuarios y tareas (...) los sistemas de navegación suplementarios ofrecen a los usuarios una copia de seguridad de emergencia" (Rosenfeld et al., 2015, cap. 8; traducción propia).

En esta línea, Fenton y Kiefer Lee (2014) exponen que, quien consulta contenidos como las FAQ, "probablemente está intentando resolver un problema": puede que necesite averiguar cómo completar una tarea, o que el servicio no le esté funcionando y busque ayuda (Fenton y Kiefer Lee, 2014, pp. 122-124; traducción propia). Por ello, sostienen que estos contenidos "deben ser completos y claros, sin abrumar a los usuarios ni subestimar su inteligencia", y que deben resultar "tan útiles como lo sería en persona un buen agente de soporte" (Fenton y Kiefer Lee, 2014, pp. 122-124; traducción propia).

Farrell (2014), por su parte, defiende que unas FAQ bien diseñadas siguen aportando un valor considerable incluso en sitios con una arquitectura de la información sólida. Argumenta que una FAQ recurrente no es solamente un síntoma de fallo de la arquitectura, sino una señal útil de mejora continua: "si hay un conjunto de preguntas que la gente hace constantemente, eso puede ser un indicio de que necesitas una FAQ", y esas preguntas entrantes "también pueden señalar problemas de experiencia de usuario que deberías abordar en otra parte" (Farrell, 2014; traducción propia). Desde esta perspectiva, las FAQ, bien gestionadas dentro de un proceso de gestión del conocimiento, pueden convertirse en una herramienta estratégica de escucha activa y de mejora del propio sistema de navegación.

Aceptando que, en estas ocasiones que hemos descrito, las FAQ pueden funcionar como un sistema efectivo para transmitir cierta información, recuperamos la condición que

hemos indicado al inicio: su valor sólo se materializa cuando están bien diseñadas y reflejan el vocabulario y las necesidades reales de los usuarios. La esencia del análisis crítico la recoge la página del gobierno de Reino Unido, cuando afirma:

En gov.uk, nuestro cometido es hacer llegar la información a toda la población del Reino Unido. Tenemos que escribir para todas las personas. La mejor manera de hacerlo es escribir de forma sencilla y clara y eliminar toda duplicación y el texto superfluo. (traducción propia)

4. Estudio de caso: el ICAEN

4.1 Presentación y justificación del caso

Este artículo se plantea como un análisis de caso centrado en la sección de preguntas frecuentes del Institut Català de l'Energia (ICAEN), un organismo público cuya página web ofrece un ejemplo especialmente completo y bien documentado de los problemas que las FAQ pueden generar cuando se utilizan como sistema de navegación. Se trata de un caso único, pero representativo de una práctica muy extendida en organizaciones públicas y privadas.

El objetivo del estudio de caso es analizar en profundidad cómo el ICAEN estructura y redacta su sección de preguntas frecuentes, y qué relación mantiene con el contenido equivalente disponible en otras páginas del sitio web, para valorar en qué medida garantiza el principio de “encontrabilidad” del lenguaje claro. Para contextualizar este análisis y comprobar si los problemas detectados son extensibles a otras organizaciones, complementamos el caso con un ejercicio de benchmarking (apartado 5): por un lado, ejemplos comparables de otros organismos públicos y privados que presentan problemas similares (Protección Civil de Castilla-La Mancha y Netflix); por otro, ejemplos de buenas prácticas (Airbnb, Mailchimp, y los gobiernos de Canadá y Reino Unido) y de sistemas alternativos como los chatbots.

4.2. Metodología

En este artículo adoptamos una metodología cualitativa basada en el análisis crítico en profundidad de un caso: la sección de preguntas frecuentes del ICAEN. Hemos

seleccionado este caso por su relevancia, su representatividad y su impacto en la experiencia del usuario.

Hemos seleccionado este caso por su relevancia, su representatividad y su impacto en la experiencia del usuario. En cuanto a la relevancia, el ICAEN es un organismo público competente en energía, una materia muy técnica, y gestiona trámites de gran trascendencia para la ciudadanía y la industria, como la certificación energética de los edificios. Se trata de información que condiciona directamente el acceso de las personas a recursos públicos, por lo que su claridad y encontrabilidad son un requisito de equidad en el acceso a los servicios públicos. En cuanto a la representatividad, el sitio reproduce un patrón habitual en la administración pública española: una estructura de navegación y un etiquetado que responden más a la organización interna del organismo (áreas, programas, líneas de subvención) que a las tareas reales de la ciudadanía, lo que permite extrapolar las conclusiones del caso a otros portales públicos con una lógica de organización similar. Por último, en cuanto al impacto en la experiencia del usuario, el hecho de que la sección de FAQ conviva con un contenido equivalente en otras páginas del sitio constituye una oportunidad metodológica poco frecuente: nos permite comparar, sobre una misma información, dos redacciones y dos ubicaciones distintas dentro de la misma arquitectura, y así valorar con un buen nivel de detalle si la versión en formato FAQ resuelve o no las carencias de claridad y encontrabilidad de la página principal equivalente.

Para valorar si los problemas detectados en este caso se repiten en otros contextos organizativos, complementamos el análisis con un ejercicio de benchmarking (apartado 5) sobre otros dos casos comparables: un servicio público de emergencias (Protección Civil de Castilla-La Mancha) y una plataforma privada de suscripción (Netflix), y con ejemplos de buenas prácticas en otras organizaciones.

Hemos centrado el análisis en observar cómo se estructuran las FAQ, cómo se formulan las preguntas y las respuestas, y qué relación mantienen con la información disponible en las páginas principales. Este análisis lo relacionamos con el principio de “encontrabilidad” del lenguaje claro y la arquitectura de la información.

El artículo pretende evaluar las FAQ desde los principios del lenguaje claro, y no pretende medir el comportamiento de los usuarios mediante técnicas cuantitativas. Para ello, identificamos patrones para detectar problemas que son estructurales a la hora de usar las FAQ. A continuación definimos los patrones, el principio de lenguaje claro al que

hacen referencia y el criterio para su identificación. Esta definición nos permite sistematizar el análisis de las preguntas frecuentes.

Tabla 1. Identificación de patrones, principios de lenguaje claro y criterios de identificación

Patrón (categoría de análisis)	Principio del lenguaje claro afectado (UNE-ISO 24495-1:2024)	Criterio de identificación
1. Duplicación/divergencia de contenido	Encontrable / Comprensible	El mismo tema se explica en la FAQ y en otra página del sitio, con información no coincidente y sin indicación de cuál es la fuente vigente.
2. Desajuste pregunta-respuesta	Pertinente	El enunciado de la pregunta y el contenido de la respuesta no se corresponden: la respuesta trata <u>más, menos o cuestiones distintas a las planteadas</u> .
3. Etiquetado/categorización confusa	Encontrable	Se usan prefijos o agrupaciones en las preguntas que no funcionan como títulos navegables ni ayudan a anticipar el contenido.
4. Redacción organización-céntrica	Comprensible / Utilizable	La respuesta está redactada desde la perspectiva de la organización (por ejemplo, en primera persona del plural) en lugar de dirigirse al lector.

Tabla 1. Elaboración propia

El procedimiento de análisis ha seguido cuatro pasos: (1) localizar la sección de FAQ y el contenido equivalente en otras páginas del sitio; (2) comparar la redacción, el orden y el nivel de detalle de ambas fuentes; (3) contrastar los enunciados de las preguntas y las respuestas con los cuatro principios del lenguaje claro recogidos en la norma UNE-ISO 24495-1:2024; y (4) registrar los problemas recurrentes (duplicación, dispersión, enunciados extensos, orientación a la organización) para identificar patrones comunes. Somos conscientes de que esta metodología cualitativa, aplicada a un número reducido de casos, no permite generalizar estadísticamente los resultados ni medir de forma directa su efecto en los usuarios; por ello, las afirmaciones sobre la experiencia del usuario se plantean como interpretaciones derivadas del análisis crítico, y no como resultados verificados mediante pruebas de usuario, analítica web o entrevistas, líneas que quedan abiertas para futuras investigaciones.

4.3 Análisis del caso: Institut Català de l'Energia

4.3.1 Localización de las preguntas frecuentes y el contenido equivalente

En primer lugar, localizamos la sección de preguntas frecuentes. Traducimos del catalán las primeras preguntas a continuación, ya que la página no está disponible en castellano:

- GENERAL_01. ¿Qué es la certificación energética, la calificación de eficiencia energética y la etiqueta de eficiencia energética?
- GENERAL_02. ¿Cuál es la utilidad de la certificación energética?
- GENERAL_03. ¿Desde cuándo es obligatorio tener el certificado de eficiencia energética en los edificios?
- GENERAL_04. ¿Cuáles son los elementos del certificado?
- GENERAL_05. ¿Qué tiene que contener el documento de recomendaciones?

Figura 2. Apartado “Preguntas frecuentes” del ICAEN

Pregunes freqüents

- GENERAL_01. Què és la certificació energètica, la qualificació d'eficiència energètica i l'etiqueta d'eficiència energètica?
- GENERAL_02. Quina és la utilitat de la certificació energètica?
- GENERAL_03. Des de quan és obligatori tenir el certificat d'eficiència energètica dels edificis?
- GENERAL_04. Quins són els elements del certificat?
- GENERAL_05. Què ha de contenir el document de recomanacions?
- GENERAL_06. Quina és la vigència del certificat?
- GENERAL_07. Quins aspectes es tenen en compte a l'hora de calcular la qualificació energètica?
- GENERAL_08. Què pot implicar tenir una lletra o una altra en aquesta classificació?
- GENERAL_09. Què ha de lliurar el tècnic/a certificador/a a la

Cercador de certificats

Certificació energètica d'edificis

Destaquem

- Aplicació tècnica recuperadors de calor [20 Bytes]
- Document preguntes freqüents eines de certificació [20 Bytes]
- Pregunes freqüents per el Real Decret 390/2021 (Miteco)

Figura 2. ICAEN²

A continuación, localizamos la página que muestra el contenido equivalente. En la página a la organización vemos un apartado que, bajo el título “¿Qué es la certificación energética” contiene las definiciones siguientes:

- la certificación energética,

² Institut Català d'Energia. (s. f.). *Pregunes freqüents: Certificació energètica d'edificis*.

https://icaen.gencat.cat/ca/energia/usos_energia/Antic_edificis-carpeta/page/pregunes_freqüents#faq-faq_cert_gen01

- el certificado de eficiencia energética,
- la calificación de eficiencia energética,
- la etiqueta de eficiencia energética y
- el informe de gasto energético.

Figura 3. Apartado “Qué es la certificación energética” del ICAEN



Figura 3. ICAEN ³

4.3.2 Comparación de la redacción, el orden y el nivel de detalle

Ahora analizaremos las diferencias entre la primera pregunta frecuente y su respuesta, y el contenido equivalente que encontramos en la página principal del ICAEN. La primera pregunta es “GENERAL_01. ¿Qué es la certificación energética, la calificación de eficiencia energética y la etiqueta de eficiencia energética?”.

La respuesta a la primera pregunta frecuente es:

La calificación de eficiencia energética es el resultado del cálculo del consumo de energía necesario para satisfacer la demanda energética del edificio en

³ Institut Català d’Energia. (s. f.). *Què és la certificació energètica?*

https://icaen.gencat.cat/es/energia/usos_energia/edificis/certificacio/soc-persona-propietaria-o-llogatera/que-es-la-certificacio-energetica/index.html

condiciones normales de funcionamiento y ocupación. Clasifica los edificios dentro de una escala de siete letras, en que la letra A corresponde en el edificio más eficiente y la letra G en el edificio menos eficiente. Se compara el consumo de energía y las emisiones de CO₂ del edificio con uno de referencia de tipología y localización similar.

La certificación de eficiencia energética es el proceso por el cual se otorga una calificación de eficiencia energética en un edificio en forma de certificado y de etiqueta de eficiencia energética.

El certificado de eficiencia energética es un documento que verifica la conformidad de calificación de eficiencia energética obtenida y que conduce a la expedición de la etiqueta de eficiencia energética del edificio.

La etiqueta de eficiencia energética es el distintivo que señala el nivel de calificación de eficiencia energética obtenida por el edificio o partes de edificio.
(traducción propia)

En esta respuesta observamos que se definen cuatro conceptos, mientras que en el enunciado de la pregunta se enumeran solamente tres de estos cuatro conceptos (falta el del certificado energético). Esto puede crear confusión ya que el lector no puede anticipar correctamente la información que contendrá la pregunta. En caso de buscar información sobre el certificado tendría que recorrer el listado de preguntas frecuentes, constatar que no hay ninguna que lo contenga en el título, y dirigirse a la que considere que pueda acercarse más al contenido que está buscando.

Además, la pregunta empieza por la palabra “GENERAL” delante, cosa que también puede confundir al lector. ¿“GENERAL” en contraposición a qué? Si deslizamos hasta la pregunta “GENERAL_14” veremos que hay un cambio de palabra inicial, y las preguntas pasan a iniciarse con un “TIPOLOGÍA EDIFICIOS”. Pasadas las 23 preguntas con este inicio, encontraremos “REFORMAS”, y así sucesivamente.

Esta orientación hacia la organización, más que hacia el usuario, se extiende más allá de las FAQ. Rosenfeld et al. (2015) señalan que los sistemas de organización de la información están condicionados intensamente por la perspectiva de quienes los crean: los sitios web corporativos organizados según el organigrama interno (marketing, ventas, atención al cliente, recursos humanos) dificultan que un usuario externo sepa "dónde

dirigirse para información técnica sobre un producto que acaba de comprar " (cap. 6, traducción propia). El caso del ICAEN, con su etiquetado por prefijos internos ("GENERAL", "TIPOLOGÍA EDIFICIOS", "REFORMAS") que no funcionan como categorías navegables, ejemplifica este mismo fenómeno: la sección de FAQ traslada al usuario una lógica de clasificación pensada para la organización, no para quien busca información. A continuación comparamos el contenido de ambas páginas respecto a la información que contienen de la misma naturaleza.

Figura 4. Apartado sobre la certificación energética

La Certificación energética de los edificios da información útil a la ciudadanía que desea comprar, alquilar, reformar o ampliar una vivienda. Esta certificación informa sobre las características energéticas de la vivienda y, en edificios existentes, propone cómo mejorar su eficiencia energética con recomendaciones para obtener un comportamiento energético más eficiente, aumentar el confort de la vivienda y reducir el gasto energético.

Si eres parte de la ciudadanía y necesitas entender cómo pedir el certificado de eficiencia energética de tu piso o edificio, puede interesarte conocer estos conceptos.

La certificación energética

Es el proceso de evaluación del consumo energético y emisiones de un bien inmueble y termina con la expedición de la etiqueta energética.

El certificado de eficiencia energética

Es el documento elaborado por un técnico competente que contiene información sobre las características energéticas del edificio, la calificación energética y, en edificios existentes, las recomendaciones de mejora.

CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS

IDENTIFICACIÓN DEL EDIFICIO O DE LA PARTE QUE SE CERTIFICA:

Nombre del edificio	Código Postal
Dirección	Comunidad Autónoma
Referencia catastral	Edificio construido
Fecha de emisión	
Referencia registro (ordenación)	
Referencia de la certificación	

Tipos de edificios y partes del edificio que se certifica:

Edificio de nueva construcción	Edificio Existente
☐ Almacén ☐ Oficina ☐ Bloque completo ☐ Otro edificio	☐ Terreno ☐ Edificio completo ☐ Local

DATOS DEL TÉCNICO CERTIFICADOR:

Nombre y Apellidos	NIF/NIE
Apellidos	Profesión
Nombre	Código Postal
Apellidos	Comunidad Autónoma
Profesión	Edificio
Referencia catastral	
Referencia de la certificación	
Referencia de la certificación	

Calificación energética obtenida:

Clase energética	Consumo de energía primaria no renovable (kWh/m²/año)	Emisiones de CO ₂ (kg/m²/año)

El presente documento debe ser conservado por el titular del edificio o de la parte que se certifica de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente y que conlleva las obligaciones que figuran en el presente documento y en anexos.

Fecha: / /

Figura 4. ICAEN

El certificado de eficiencia energética

En cuanto al certificado de eficiencia energética, en la página principal se define como “Es el documento elaborado por un técnico competente que contiene información sobre las características energéticas del edificio, la calificación energética y, en edificios existentes, las recomendaciones de mejora”. Mientras que en la pregunta frecuente lo define como “El certificado de eficiencia energética es un documento que verifica la conformidad de calificación de eficiencia energética obtenida y que conduce a la expedición de la etiqueta

de eficiencia energética del edificio”. La siguiente tabla recoge las diferencias entre ambas definiciones.

Tabla 2. Comparación entre la sección “El certificado de eficiencia energética” y la sección FAQ

	Sección “El certificado de eficiencia energética”	Sección FAQ “GENERAL_01. ¿Qué es la certificación energética, la cualificación de eficiencia energética y la etiqueta de eficiencia energética?”	Diferencias
Definición	Es el documento elaborado por un técnico competente que contiene información sobre las características energéticas del edificio, la calificación energética y, en edificios existentes, las recomendaciones de mejora.	El certificado de eficiencia energética es un documento que verifica la conformidad de calificación de eficiencia energética obtenida y que conduce a la expedición de la etiqueta de eficiencia energética del edificio.	-
¿Qué es?	Un documento	Un documento	Ambas secciones explican que se trata de un documento.
¿Quién lo elabora?	Elaborado por un técnico competente	-	La sección “El certificado de eficiencia energética” explicita quién elabora el certificado; la sección FAQ, no.
¿De qué trata el documento?	Sobre las características energéticas del edificio, la calificación energética y las recomendaciones de mejora	-	La sección “El certificado de eficiencia energética” explica de qué trata; la sección FAQ, no.
¿Qué implica y para qué sirve?	-	Verifica la conformidad de calificación energética obtenida y conduce a la expedición de la etiqueta de eficiencia energética	La sección FAQ explica qué implica y para qué sirve; la sección “El certificado de eficiencia energética”, no.

Elemento visual	CERTIFICADO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDIFICIOS IDENTIFICACIÓN DEL EDIFICIO O DE LA PARTE QUE SE CERTIFICA: Nombre del edificio Dirección Municipio Provincia Zona climática Normativa vigente (construcción / rehabilitación) Referencia catastral Información adicional Tipos de edificio o parte del edificio que se certifica: ☐ Edificio de nueva construcción ☐ Edificio Existente ☐ Vivienda ☐ Local ☐ Local completo ☐ Local DATOS DEL TÉCNICO CERTIFICADOR: Nombre y Apellidos NIF/NIE Identificación Municipio Provincia Código Postal Comunidad Autónoma e-mail Teléfono Procedimiento utilizado según normativa vigente: Procedimiento reconocido de certificación energética utilizado y versión: CALIFICACIÓN ENERGÉTICA OBTENIDA: CONSUMO DE ENERGÍA PRIMARIA NO RENOVABLE (kWh/m²/año) EMISIONES DE DÍOXIDO DE CARBONO (kgCO₂/m²/año) El técnico abajo firmante declara responsablemente, que ha realizado la certificación energética del edificio o de la parte o se certifica de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente y que con estos los datos que figuran en el presente documento, y con acceso. Fecha: / / Firma del técnico certificador Anexo I. Descripción de las características energéticas del edificio. Anexo II. Calificación energética del edificio. Anexo III. Recomendaciones para la mejora de la eficiencia energética. Anexo IV. Pruebas, comprobaciones e inspecciones realizadas por el técnico certificador. Registro del Órgano Territorial Competente Región de generación del documento: XXXXXXXXXX Ref. Catastral: XXXXXXXXXXXXXXXXXX Página 1 de 1	QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA DE L'EDIFICI ACABAT ETIQUETA DATOS DEL EDIFICIO Normativa vigente (construcción/rehabilitación) Tipos de edificio Tercera CTE Adreça Municipi Barcelona Referència catastral CP 08018 23333801/382338000XT C. Autònoma Catalunya ESCALA DE LA QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA Consum d'energia primària no renovable (kWh/m² any) Emissions de CO₂ (kg/m² any) A més eficient B C D E F G menys eficient 212 51 REGISTRE SEC878600 Vàlid fins: 29/05/2023 Generalitat de Catalunya Institut Català d'Energia ESPAÑA Directiva 2010/31 /UE	La sección “El certificado de eficiencia energética” incluye un certificado de ejemplo; la sección FAQ incluye una calificación energética.
-----------------	--	--	---

Tabla 2. Elaboración propia

La etiqueta de eficiencia energética

En cuanto a la etiqueta de eficiencia energética, en la página principal se define como “Es una imagen visual con la información sobre la eficiencia energética del inmueble, donde se incluye la escalera de la A a la G y la respectiva calificación del edificio o vivienda.”. Mientras que en la pregunta frecuente lo define como “La etiqueta de eficiencia energética es el distintivo que señala el nivel de calificación de eficiencia energética obtenida por el edificio o partes de edificio”. La siguiente tabla recoge las diferencias entre ambas definiciones.

Tabla 3. Comparación entre sección La etiqueta de eficiencia energética y sección FAQ

	Sección “La etiqueta de eficiencia energética”	Sección FAQ “GENERAL_01. ¿Qué es la certificación energética, la cualificación de eficiencia energética y la etiqueta de eficiencia energética?”	Diferencias
Definición	Es una imagen visual con la información sobre la eficiencia energética del inmueble, donde se incluye la escalera de la A a la G y la	La etiqueta de eficiencia energética es el distintivo que señala el nivel de calificación de eficiencia energética	-

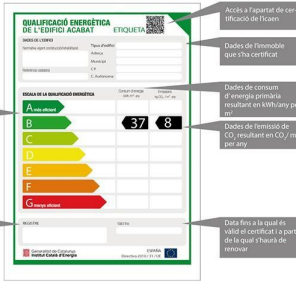
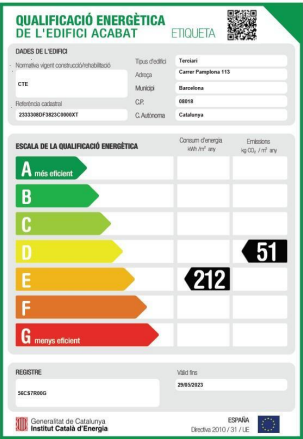
	respectiva calificación del edificio o vivienda.	obtenida por el edificio o partes de edificio.	
¿Qué es?	Es una imagen visual	Es el distintivo	La sección “La etiqueta de eficiencia energética” se define como una imagen visual; en la sección FAQ, como un distintivo.
¿Qué indica?	La información sobre la eficiencia energética del inmueble	El nivel de calificación de eficiencia energética obtenida por el edificio o partes de edificio	La sección “La etiqueta de eficiencia energética” es más general y explica que se indica la información sobre la eficiencia energética del inmueble; la sección FAQ explica que se indica el nivel de calificación de eficiencia energética obtenida por el edificio o partes de edificio.
¿Qué incluye la etiqueta?	La escalera de la A a la G y la respectiva calificación del edificio o vivienda	-	La sección “La etiqueta de eficiencia energética” menciona la escalera de la A a la G sin definirla; la sección FAQ no menciona ni define la escalera.
Elemento visual			El elemento visual de “La etiqueta de eficiencia energética” contiene viñetas con explicaciones de cada apartado; el elemento visual de la sección FAQ solo incluye un ejemplo de la cualificación energética.

Tabla 3. Elaboración propia

4.3.3 Identificación de patrones

La dificultad para reconciliar el contenido de la FAQ con el de la página principal también puede explicarse por lo que Rosenfeld et al. (2015) denominan heterogeneidad: los entornos digitales presentan contenido "en varios niveles de granularidad" y en formatos diversos, lo que hace "difícil y, a menudo, erróneo intentar aplicar un enfoque único para la organización de contenidos heterogéneos." (cap. 6, traducción propia). Cuando la FAQ y la página principal definen el mismo concepto a niveles de detalle distintos, como ocurre con el certificado de eficiencia energética y la etiqueta de eficiencia energética en el caso del ICAEN, encontramos tanto un problema de redacción como la ausencia de un criterio único sobre qué nivel de granularidad corresponde a cada fuente.

Por lo tanto, si el lector quiere reunir la información completa acerca del certificado o de la etiqueta debería consultar distintas páginas, hecho que no sigue el principio de "encontrabilidad" de lenguaje claro, ni de la arquitectura de la información. Además, en cuanto a la experiencia de usuario, es probable que esta organización de la información cree confusión y frustración en el lector ante la imposibilidad de encontrar la información que necesita.

Con todo, el último paso es contrastar las diferencias expuestas para ver si los patrones que hemos identificado están presentes en este análisis.

Tabla 4. Identificación de patrones ICAEN

Patrón	ICAEN
1. Duplicación/divergencia de contenido	El certificado y la etiqueta de eficiencia energética se definen de forma distinta y no coincidente en la FAQ y en la página principal equivalente (Tablas 2 y 3): la etiqueta se describe en la página principal como "imagen visual" y en la FAQ como "el distintivo"; el certificado se explica en la página principal por quién lo elabora y de qué trata, y en la FAQ por qué implica y para qué sirve. Ningún texto indica cuál es la fuente vigente.
2. Desajuste pregunta-respuesta	La pregunta GENERAL_01 enumera tres conceptos ("certificación energética", "calificación de eficiencia energética" y "etiqueta de eficiencia energética"), pero la respuesta define cuatro (añade "certificado de eficiencia energética"), de modo que el lector no puede anticipar correctamente el contenido a partir del enunciado.
3. Etiquetado/categorización confusa	Las preguntas se agrupan bajo prefijos internos ("GENERAL", "TIPOLOGÍA EDIFICIOS", "REFORMAS") que no funcionan como títulos navegables ni ayudan a anticipar el contenido; "GENERAL" carece además de sentido sin un término de contraste explícito.
4. Redacción organización-céntrica	La clasificación por prefijos internos traslada al usuario una lógica de organización pensada para la propia institución (áreas, programas, trámites), no para las tareas reales de quien busca información, replicando el fenómeno que Rosenfeld et al. (2015) describen en sitios organizados según el organigrama interno.

Tabla 4. Elaboración propia

5. Benchmarking: aprendizajes de otras organizaciones

Para contextualizar el análisis del caso del ICAEN y valorar su alcance, este apartado presenta un ejercicio de benchmarking con ejemplos de otras organizaciones públicas y privadas. En primer lugar, se analizan dos casos que reproducen prácticas a evitar; a continuación, se recogen ejemplos de buenas prácticas y, finalmente, sistemas alternativos como los chatbots.

5.1 Prácticas a evitar: casos comparables

Para comprobar si los problemas detectados en el caso del ICAEN se repiten en otros contextos organizativos, presentamos a continuación dos ejemplos comparables: un servicio público de emergencias (Protección Civil de Castilla-La Mancha) y una plataforma privada de suscripción (Netflix). Ambos muestran, con sus particularidades, el mismo patrón de fondo: una sección de FAQ que convive con contenido equivalente en otras páginas del sitio, sin que quede claro cuál de las dos fuentes debe prevalecer.

5.1.1 Protección Civil Castilla-La Mancha

En la sección de preguntas frecuentes encontramos una pregunta que es “¿Qué es la Protección Civil?”:

Figura 5. Apartado “Preguntas frecuentes Protección Civil” de la página web



Figura 5. Protección Civil Castilla-La Mancha⁴

⁴ Castilla-La Mancha (s. f.). *¿Qué es la Protección Civil?*

<https://112.castillalamancha.es/proteccion-civil/la-proteccion-civil-en-castilla-la-mancha/que-es-la-proteccion-civil>

En la página de Protección Civil de Castilla-La Mancha encontramos un apartado con el título “¿Qué es la protección civil?”, como muestra la imagen a continuación:

Figura 6. Apartado “¿Qué es la Protección Civil?” de la página web

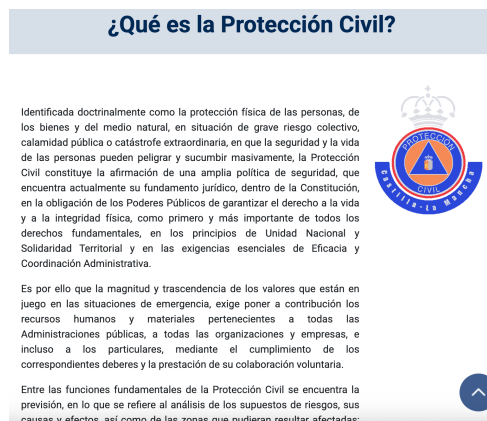


Figura 6. Protección Civil Castilla-La Mancha⁵

Nos planteamos las mismas preguntas que en el caso del ICAEN acerca de por qué existen informaciones distintas y de cómo podemos saber cuál está más actualizada.

Tabla 5. Comparación entre la sección “¿Qué es la protección civil?” y la sección FAQ

	Sección “¿Qué es la protección civil?”	Sección “FAQ”	Diferencias
Definiciones	Identificada doctrinalmente como la protección física de las personas, de los bienes y del medio natural, en situación de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, en que la seguridad y la vida de las personas pueden peligrar y sucumbir masivamente, la Protección Civil constituye la afirmación de una amplia política de seguridad, que encuentra actualmente su fundamento jurídico, dentro de la Constitución, en la obligación de los Poderes Públicos de garantizar el derecho a la vida y a la integridad física, como primero y más importante de todos los derechos fundamentales, en los	La protección civil, como instrumento de la política de seguridad pública, es el servicio público que protege a las personas y bienes garantizando una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes originadas por causas naturales o	-

⁵ 112 Castilla-La Mancha. (s. f.). *¿Qué es la Protección Civil? Protección Ciudadana* — 112 Castilla-La Mancha. https://112.castillalamancha.es/proteccion-civil/la-proteccion-civil-en-castilla-la-mancha/preguntas-frecuentes#faq%20faq_cert_gen01

	principios de Unidad Nacional y Solidaridad Territorial y en las exigencias esenciales de Eficacia y Coordinación Administrativa.	derivadas de la acción humana, sea ésta accidental o intencionada.	
¿Qué alcance tiene?	protección física de las personas, de los bienes y del medio natural, en situación de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, en que la seguridad y la vida de las personas puede peligrar y sucumbir masivamente	protege a las personas y bienes ante distintos tipos de emergencias y catástrofes originados por causas naturales o derivadas de la acción humana, sea ésta accidental o intencionada	La página de FAQ no menciona el medio natural La página de FAQ menciona el origen de las emergencias y las catástrofes; en la de la sección “Qué es”, no. La página de “Qué es” habla de situación de grave riesgo y calamidad; la página de FAQ, no La página de “Qué es” habla de la seguridad y el peligro para la vida de las personas; la página de FAQ, no
¿Qué naturaleza tiene?	amplia política de seguridad	servicio público	La naturaleza se define de forma distinta en ambas páginas

Tabla 5. Elaboración propia

Por lo tanto, si el lector quiere reunir la información completa acerca de qué es la protección civil debería consultar distintas páginas, hecho que no sigue el principio de “encontrabilidad” de lenguaje claro, ni de la arquitectura de la información. Además, en cuanto a la experiencia de usuario, es probable que esta organización de la información cree confusión y frustración en el lector ante la imposibilidad de encontrar la información que necesita.

5.1.2 Netflix

A continuación veremos el análisis de la página de Netflix. La estructura de la información de la página es distinta que en los casos anteriores, ya que la información se encuentra

en la misma página, a medida que se desliza hacia abajo. Concretamente, se trata de la página para suscribirse a Netflix:

Figura 7. Página principal de suscripción

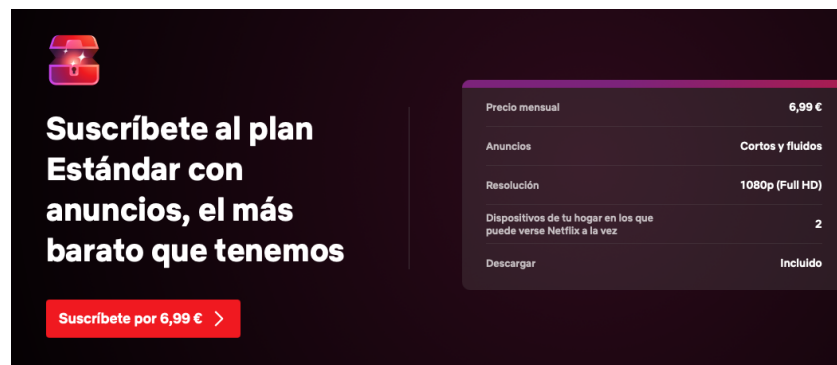


Figura 7. Netflix

Esta página recoge la información esencial sobre el plan Estándar con anuncios: el precio, los anuncios, la resolución, los dispositivos incluidos y la opción de descargar el contenido. A continuación, mostramos la pantalla que aparece al deslizar hacia abajo:

Figura 8. Página de los motivos para suscribirse



Figura 8. Netflix⁶

En esta imagen Netflix expone los motivos por los cuales un cliente debería apuntarse al plan: repite que los anuncios son breves y añade, respecto a la página anterior, que son

⁶ Netflix. (s. f.). Preguntas frecuentes. <https://www.netflix.com/es/ads-plan>

solo unos minutos por hora. Vuelve a hablar de la resolución, de los dispositivos incluidos y de la opción de descargar. Finalmente, la última pantalla que aparece al deslizar es la de preguntas frecuentes:

Figura 9. Página de preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes	
¿Cuántos anuncios voy a ver?	+
¿Los perfiles infantiles tienen publicidad?	+
¿Mi dispositivo es compatible?	+
¿Qué contenido puedo ver con este plan?	+
¿Quién puede suscribirse al plan Estándar con anuncios?	+

Figura 9. Netflix

Veamos la respuesta a la primera pregunta, “Cuántos anuncios voy a ver?”:

Lo normal es que veas unas breves pausas publicitarias por hora. Nuestra intención es mostrar los anuncios en las pausas naturales del argumento, para no interrumpir ninguna escena importante. Verás los anuncios antes y durante ciertas series y películas. En el caso de algunas películas recién estrenadas, sólo se mostrarán anuncios antes de que empiecen.

Al pulsar el botón de pausa, verás en la barra de progreso cuántas pausas publicitarias habrá. Cuando comienza una pausa publicitaria, puedes ver la cantidad de anuncios que hay en la esquina superior derecha. No puedes saltarte ni avanzar un anuncio mientras se reproduce.”

En primer lugar, la respuesta no contesta a la pregunta “cuántos anuncios”, lo que puede causar frustración o sensación de engaño en el lector, ¿será que no lo quieren decir? En segundo lugar, la frase “Nuestra intención es (...)” refleja que la redacción de esta respuesta está escrita desde la perspectiva de la organización, y no del usuario. En tercer lugar, se responden cuestiones que no forman parte de la pregunta, por ejemplo, que los anuncios no pueden saltarse.

Hay otras preguntas frecuentes cuya respuesta no desarrolla el enunciado. Por ejemplo, la respuesta a “¿Mi dispositivo es compatible?” es: “Algunos dispositivos y determinados tipos de televisores antiguos no son compatibles con el plan Estándar con anuncios”.

Finalmente, en esta sección de FAQ aparece información nueva que no está en las pantallas anteriores, por ejemplo, que los perfiles infantiles no tienen publicidad o que el plan no está disponible en todos los países.

En este caso no recogemos la información en la tabla porque no existe un contenido equivalente que pueda compararse.

5.1.3. Identificación de patrones

Tabla 6. Identificación de patrones en los casos de benchmarking

Patrón	Protección Civil CLM	Netflix
1. Duplicación/divergencia de contenido	Sí. "¿Qué es la protección civil?" tiene dos definiciones distintas y no coincidentes en la página y en la FAQ: la página menciona el medio natural, la situación de grave riesgo y el peligro para la vida de las personas; la FAQ, en cambio, detalla el origen de las emergencias (natural o humana, accidental o intencionada). Ningún texto indica cuál es la fuente vigente.	Sí, en sentido inverso. En la FAQ aparece información nueva que no consta en las pantallas de contratación anteriores (los perfiles infantiles no incluyen publicidad; el plan no está disponible en todos los países).
2. Desajuste pregunta-respuesta	No aplica. La pregunta "¿Qué es la protección civil?" se contesta en ambas fuentes; el problema es de divergencia de contenido, no de desajuste con el enunciado.	Sí. La respuesta a "¿Cuántos anuncios veré?" no contesta al dato solicitado y añade información no pedida (que los anuncios no se pueden saltar).
3. Etiquetado/categorización confusa	No se observa.	No se observa.
4. Redacción organización-céntrica	Parcial. Presenta un registro institucional ("obligación de los Poderes Públicos" / "servicio público"), sin marcas explícitas en primera persona.	Sí. "Nuestra intención es (...)" antepone la perspectiva de la organización a la del usuario.

Tabla 6. Elaboración propia

5.2. Buenas prácticas: incorporar la información de las FAQ

En este apartado proponemos incorporar la información de las preguntas frecuentes en las páginas principales de las organizaciones, con el objetivo de crear sistemas de información claros y bien diseñados que integren la perspectiva del usuario:

- Escribir títulos informativos.
- Ordenar la información según las necesidades reales de los usuarios.
- Usar un lenguaje directo y orientado a la acción.

Para desarrollar esta propuesta, nos basamos en los principios del lenguaje claro recogidos en la norma UNE-ISO 24495-1:2024, de los que seleccionamos las directrices más relevantes para organizar el contenido. A continuación, ilustramos cada una de estas directrices con ejemplos de organizaciones que ya las aplican.

5.2.1 Principio 1. Los lectores obtienen lo que necesitan (pertinente)

- Identificar a los lectores (directriz 5.1.2). Conocer a nuestros destinatarios es clave para organizar la información. Debemos plantearnos quiénes son, cuánto saben sobre el tema, qué nivel de alfabetización tienen.
- Identificar el objetivo de los lectores (directriz 5.1.3). Es decir, saber qué necesitan y qué vienen a buscar en nuestra página.
- Seleccionar los contenidos que necesitan los lectores (directriz 5.1.6). Cuando ya sabemos quiénes son nuestros lectores, tenemos que priorizar aquella información que sabemos que es más importante para ellos, y abstenernos de añadir contenido que no necesiten.

Por ejemplo, la página de ayuda de Airbnb consiste en un buscador donde podemos plantear las preguntas. Además, el buscador organiza el contenido según su público: Anfitrión de alojamiento, Anfitrión de experiencias, Anfitrión de servicios y Administrador de viajes.

Figura 10. Página de ayuda de Airbnb

¡Hola! ¿En qué podemos ayudarte?


[Viajero](#)
[Anfitrión de alojamiento](#)
[Anfitrión de experiencias](#)
[Anfitrión de servicios](#)
[Administrador de viajes](#)

Estamos aquí para echarte una mano

Inicia sesión para obtener ayuda con las reservas, tu cuenta y mucho más.

Inicia sesión o regístrate

Figura 10. Airbnb⁷

Esta organización del contenido permite distinguir los distintos lectores o usuarios y seleccionar la información que es relevante para cada uno de ellos.

5.2.2 Principio 2. Los lectores pueden encontrar fácilmente lo que necesitan (encontrable)

- Estructurar el texto para los lectores (directriz 5.2.2). Lo podemos lograr colocando la información más importante en el inicio para que los lectores la encuentren, y colocando la información que necesita la mayoría de los lectores antes de la que solo necesitan algunos.
- Usar técnicas del diseño de la información que permitan a los lectores encontrar la información (directriz 5.2.3). Lo podemos lograr utilizando títulos para que los lectores entiendan la estructura de la información, una jerarquía visual y listas.
- Utilizar títulos para ayudar a los lectores a anticipar lo que viene a continuación (directriz 5.2.4). Lo podemos lograr asegurando que los títulos describan la información que les sigue, que sean breves y uniformes.

⁷ Airbnb. (s. f.). Centro de ayuda. <https://www.airbnb.es/help>

Por ejemplo, la página de ayuda de Mailchimp organiza la ayuda por temas. Los títulos son cortos: “cuentas”, “automatización”, “para empezar”. Sigue un orden de relevancia, primero está “cuentas” que es el apartado que puede afectar a más gente. Y la página se basa en el diseño de la información para que los usuarios puedan detectar fácilmente la información que necesitan:

Figura 11. Página de ayuda de Mailchimp

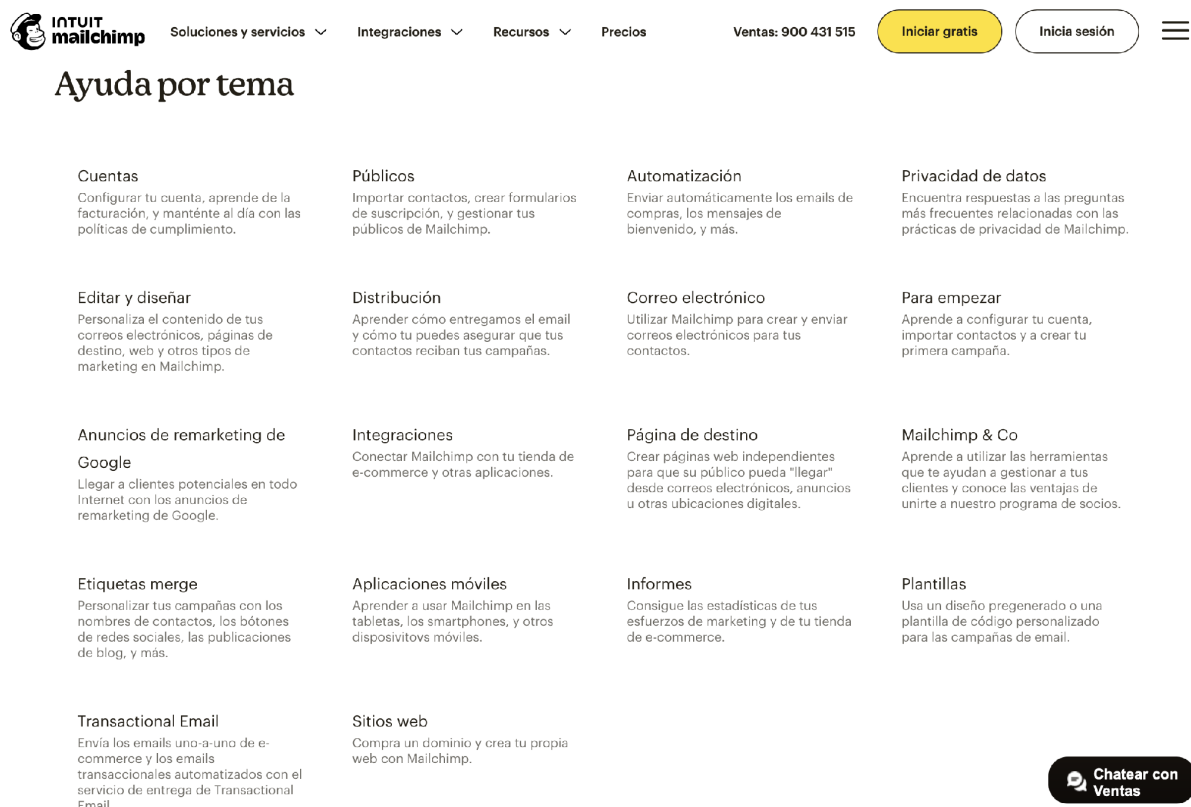
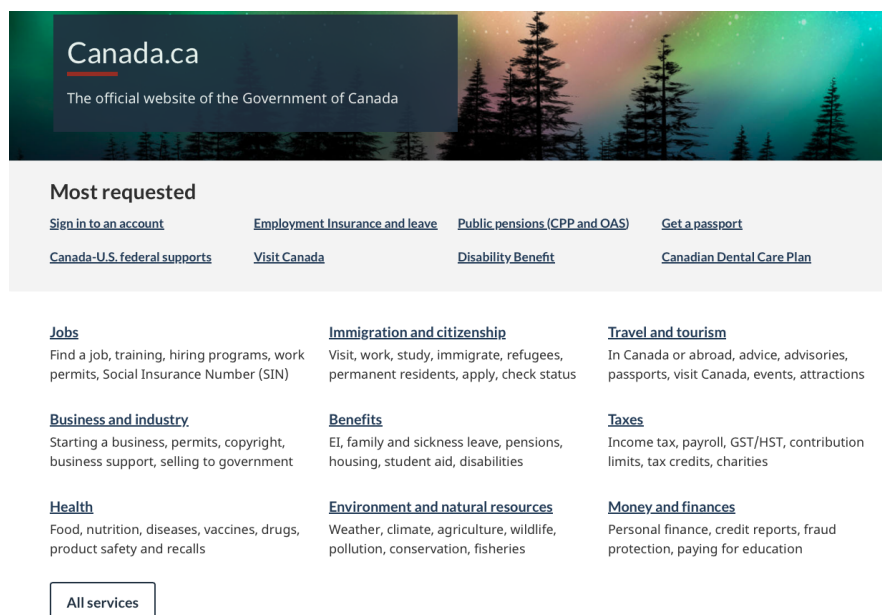


Figura 11. Mailchimp⁸

Finalmente, las páginas del gobierno de Canadá incorporan estos principios para dar una respuesta a sus ciudadanos. El gobierno organiza su página por temas, usa títulos breves y que llaman a la acción. Además, organiza los temas según su naturaleza y resalta lo más demandados:

Figura 12. Página de “Most requested”

Figura 12. Government of Canada⁹

⁸ Mailchimp. (s. f.). Centro de ayuda. <https://mailchimp.com/es/help/>

⁹ Government of Canada. (25 de mayo de 2020). *Avoiding FAQs, with one exception.* <https://blog.canada.ca/2020/05/25/avoiding-faqs.html>

5.3 Sistemas alternativos: los chatbots

Un chatbot es un asistente virtual que está diseñado para interactuar con los usuarios en un lenguaje natural, y simula conversaciones similares a las de una persona. Normalmente usa inteligencia artificial para entender las preguntas y automatizar las respuestas. Esta herramienta puede ser útil para analizar las preguntas que envían los usuarios y sistematizarlas para crear una interfaz para interaccionar con ellos.

Por ejemplo, en Booking, cuando estamos en la página de un alojamiento, podemos ver la información siguiente:

Figura 13. Preguntas de otras personas

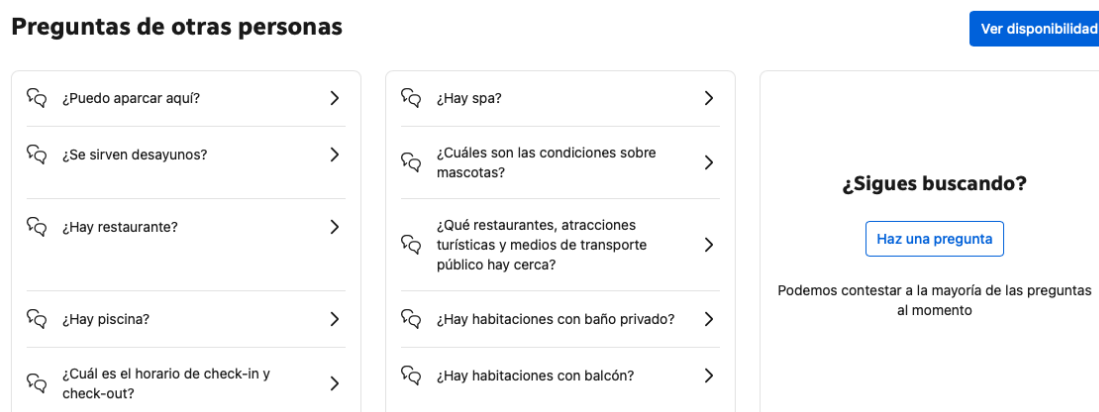


Figura 13. Booking¹⁰

Y, si hacemos una pregunta, el chatbot contesta basándose en las preguntas reales de otros clientes y la respuesta que han obtenido del alojamiento. Si no tiene la respuesta, ofrece guías para encontrar la información.

¹⁰ Booking. (s. f.). Alojamiento “Hotel La Locanda”.

<https://www.booking.com/hotel/it/hotellalocandatoscana.es.html>

Figura 14. Chatbot de Booking

Haz una pregunta ×

Sobre: Hotel La Locanda

Tu pregunta * 0 / 300

P. ej., ¿hay servicio de habitaciones?

Quedan 300 caracteres

❗ Si no podemos responder de inmediato a tu pregunta, puedes preguntar al alojamiento. Comprueba que no has incluido datos personales y [sigue nuestras pautas](#).

Enviar pregunta

Preguntas de otras personas

- ¿Puedo aparcar aquí? >
- ¿Se sirven desayunos? >
- ¿Hay restaurante? >
- ¿Hay piscina? >
- ¿Cuál es el horario de check-in y check-out? >

[Leer todos los comentarios](#)

[Ver otras preguntas \(1\)](#)

Alrededores del hotel

Figura 14. Booking

Ante la pregunta “¿Tienen habitaciones triples?” nos muestra:

Figura 15. Respuesta del chatbot

Consejos para encontrar respuesta ×

Sobre: Hotel La Locanda

🙄 **No hemos podido encontrar una respuesta**
A lo mejor los consejos de abajo pueden ayudarte a encontrar lo que buscas.

📋 **Sobre las instalaciones y servicios**
Encontrarás una lista completa de las instalaciones y servicios que ofrece este alojamiento en la sección "Servicios", en la parte inferior de la página del alojamiento.
[Ir a los servicios](#)

📋 **Sobre las condiciones y normas de la casa**
Encontrarás información sobre las condiciones y normas de este alojamiento en la sección "Normas de la casa" de la página del alojamiento.
[Ir a las normas de la casa](#)

📋 **Info de la habitación**
Para saber qué hay en una habitación, dale al nombre de cualquier habitación disponible y verás una descripción detallada.
[Ir a la lista de habitaciones](#)

[Ver otras preguntas \(1\)](#)

Alrededores del hotel

Figura 15. Booking

Si bien no ha contestado a la pregunta, el apartado “Info de la habitación” nos ayuda a encontrar la información que necesitamos (principio de “encontrabilidad”).

6. Recomendaciones finales

En caso de querer mantener el apartado de preguntas frecuentes, proponemos una serie de recomendaciones prácticas. Estas recomendaciones responden a los patrones identificados en el análisis del caso del ICAEN y contrastados en el ejercicio de benchmarking con Protección Civil de Castilla-La Mancha y Netflix: la duplicación o divergencia de contenido, el desajuste entre pregunta y respuesta, el etiquetado y la organización poco claros y la redacción centrada en la organización. Por ello, presentamos las recomendaciones agrupadas según el patrón que buscan evitar, e ilustramos cada una con ejemplos de los propios casos analizados.

Patrón a evitar: duplicación/divergencia de contenido

- Asegurar que el contenido de las preguntas frecuentes también está en otros apartados de la página. Es decir, que no aparezca información nueva por primera vez en las preguntas frecuentes. Si realmente es una pregunta frecuente, tendrá sentido incorporar su respuesta al contenido fijo de la página.
- En el caso del ICAEN proponemos unificar la definición de "certificado de eficiencia energética" en la página principal, y eliminar la FAQ ya que ambas definiciones tienen el mismo objetivo informativo. En este caso, se debe incorporar esta parte de la definición, que aparece solamente en la FAQ: “Verifica la conformidad de calificación energética obtenida y conduce a la expedición de la etiqueta de eficiencia energética”. Además, tendría que seleccionarse una de las dos imágenes que aparece, para no ofrecer información distinta según la página que se esté consultando.

Patrón a evitar: desajuste pregunta-respuesta

- Redactar las respuestas de manera que contesten a la pregunta, exclusivamente. Si la respuesta no contesta a la pregunta quizás tenemos que plantearnos cambiar la pregunta o dividirla en dos o tres. Por ejemplo, en el caso de Netflix, en la pregunta sobre los dispositivos compatibles con la suscripción, podríamos añadir una lista de los que son o no son compatibles.

Patrón a evitar: etiquetado y organización poco clara

- Clasificar las preguntas por temas con títulos precisos que dividan el contenido. Por ejemplo, en el caso del ICAEN, en lugar de incluir al inicio de la pregunta la palabra "GENERAL", "TIPOLOGÍA EDIFICIOS" o "REFORMAS", podrían usarse estas palabras como títulos desplegable para que los lectores puedan dirigirse directamente al tema que les interesa.
- Ordenar las preguntas según su relevancia, es decir, primero las preguntas que afectan a más personas o reflejan situaciones que se dan más a menudo.

Patrón a evitar: redacción organización-céntrica

- Recoger las preguntas que realmente los usuarios hacen de forma recurrente. Consideramos que una pregunta es recurrente cuando existe evidencia documentada de que un número significativo de usuarios la plantea de forma independiente. Por ejemplo, a través del registro de búsquedas internas del sitio, de las consultas recibidas por el servicio de atención al cliente, o de estudios de usuario, y no porque la organización presuponga que es una duda habitual.
- Formular la pregunta en primera persona del singular y contestar en segunda del plural. Por ejemplo, la pregunta "¿Quién puede suscribirse al plan Estándar con anuncios?" podría ser "¿Puedo suscribirme al plan Estándar con anuncios?"

7. Conclusiones

El análisis detallado del caso del ICAEN, contrastado con los ejemplos de benchmarking presentados, permite ilustrar que las secciones de preguntas frecuentes, cuando se

utilizan como sistema de navegación centrado en la organización, no garantizan la “encontrabilidad” de la información ni se basan en el punto de vista de los usuarios.

En este sentido, hemos identificado una serie de patrones recurrentes en el uso de estas secciones, que muestran que se utilizan de forma sistemática como un “contenedor” de información heterogénea, mal integrada o duplicada en la estructura principal del sitio web y orientada a la lógica interna de la organización. En consecuencia, la acumulación de contenidos, la formulación de preguntas imprecisas y poco informativas y la mala integración con las páginas principales dificultan la “encontrabilidad” y la comprensión de la información. Así, los resultados sugieren que las FAQ obligan a los usuarios a rastrear colecciones largas de preguntas, incrementan la carga cognitiva y trasladan a los lectores la responsabilidad de interpretar qué información es relevante para su objetivo. Estas conclusiones se basan en un análisis cualitativo de un número acotado de casos, por lo que sería conveniente contrastarlas en el futuro con estudios de usuario, analítica web u otras técnicas empíricas que permitan valorar con mayor precisión su alcance. La propuesta que planteamos como alternativa permite aplicar de forma sistemática los principios del lenguaje claro para integrar el contenido de las FAQ en las páginas principales de las organizaciones. Así se evita tener que recurrir a secciones independientes de preguntas frecuentes.

8. Bibliografía

- Asociación Española de Normalización. (2019). *UNE-EN-ISO 9241-210:2019. Ergonomía de la interacción persona-sistema — Parte 210: Diseño centrado en el ser humano para sistemas interactivos*. UNE.
- Asociación Española de Normalización. (2024). *UNE-ISO 24495-1:2024. Lenguaje claro — Parte 1: Principios rectores*. UNE.
- Farrell, S. (21 de diciembre de 2014). *FAQs Still Deliver Great Value*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/faqs-deliver-value/>
- Fenton, N., & Kiefer Lee, K. (2014). *Nicely Said: Writing for the Web with Style and Purpose*. Peachpit Press.
- Frascara, J. (2011). *¿Qué es el diseño de información?* Ediciones Infinito.
- Government of Canada. (25 de mayo de 2020). *Avoiding FAQs, with one exception*. Canada.ca. <https://blog.canada.ca/2020/05/25/avoiding-faqs.html>

- Han, S., & Lee, M. K. (2022). *FAQ chatbot and inclusive learning in massive open online courses*. *Computers & Education*, 179, Article 104395. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131521002724>
- Jiménez Iglesias, L. (2019). *La arquitectura de la información y su contexto actual*. UOC.
- Clifford, J. (19 de noviembre de 2025). *FAQs: dinosaurs of web navigation finding a new purpose*. [FAQs: dinosaurs of web navigation finding a new purpose - Clifford & Co](#)
- Plain Language Network. (s. f.). *Qué es el lenguaje claro*. <https://plainlanguage.com/what-is-plain-language/>
- Richards, S. (25 de julio de 2013). *FAQs: why we don't have them*. Government Digital Service Blog. <https://gds.blog.gov.uk/2013/07/25/faqs-why-we-dont-have-them/>
- Rosenfeld, L., Morville, P., & Arango, J. (2015). *Information Architecture: for the web and beyond*. (4ª ed.). O'Reilly Media.
- Wright, L. (11 de enero de 2018). *No more FAQs: Create purposeful information for a more effective user experience*. A List Apart. <https://alistapart.com/article/no-more-faqs-create-purposeful-information-for-a-more-effective-user-experi/>