

# Diagnóstico de Situación Actual del Portal del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco

Diciembre 2019

Un producto de  
Tentia Consulting Group, SA de CV

v 4.2

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>6</b>
OBJETIVOS	6
RESUMEN	8
FORTALEZAS	8
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	9
PRINCIPALES RIESGOS	10
NIVEL DE MADUREZ ACTUAL	10
<b>PERCEPCIÓN INTERNA EN EL IIEG</b>	<b>12</b>
Diagnóstico de Usabilidad Actual	12
Configuración actual del Portal	17
Información para resolver las Conclusiones del Diagnóstico	19

# Diagnóstico de Situación Actual del Portal del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco.

## INTRODUCCIÓN

El Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco es un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizado de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco, cuyo objetivo primordial consiste en buscar, recabar, clasificar, integrar, inventariar, analizar, elaborar, validar y difundir la información estadística, para facilitar y aportar certidumbre a la integración del presupuesto, programación y planeación de las políticas públicas para el desarrollo de la entidad.

Así mismo la Coordinación General de Tecnologías de la Información es responsable, entre otras actividades, de participar en los procedimientos de contratación y adquisición de bienes y servicios informáticos, proponer la adopción de normas, estándares y buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de tecnologías de información, así como administrar y mantener en operación los portales, sitios y aplicaciones en Internet que el Instituto implemente, adquiera o desarrolle, hospedados en las instalaciones del propio Instituto o en las de terceros respetando los lineamientos de la imagen institucional aplicables.

La Unidad de la Coordinación del Sistema es la entidad encargada de proveer los mecanismos de difusión y vinculación entre el Instituto de Información Estadística y Geográfica y las diferentes entidades con las que se relaciona: dependencias del gobierno federal, estatal, municipal, académicos, investigadores, empresarios y ciudadanía en general.

El IIEG también está formado por un conjunto de áreas que procesan la información, denominadas áreas sustantivas y otras áreas que dan apoyo y soporte para que el Instituto pueda lograr los objetivos planteados denominadas áreas adjetivas.

Todas las áreas producen información en sus respectivos ámbitos de competencia de acuerdo con las atribuciones legales que les confieren su Ley Orgánica y reglamentos aplicables.

El IIEG tiene considerado realizar las acciones conducentes para fortalecer y consolidar el Portal web del Instituto. Una de los principales objetivos y compromisos del Instituto es la producción, difusión y divulgación de productos informativos, estadísticos, fichas, análisis, mapas entre otra información.

Uno de los principales medios para lograr este objetivo de manera eficiente, de bajo costo y sin limitaciones geográficas o de tiempo son las tecnologías de Internet. Es por ello por lo que desde hace varios años el Instituto cuenta con un portal en internet ubicado en [www.iieg.gob.mx](http://www.iieg.gob.mx).

Sin embargo, el Portal de Internet presenta retos tecnológicos y estructurales derivados de la falta de aplicación de buenas prácticas a nivel internacional para el diseño y desarrollo de portales gubernamentales, tales como carencia de políticas de desarrollo y publicación, plataforma rígida y de alta demanda de mantenimiento, por lo que se plantea la necesidad de realizar un proyecto de reingeniería metodológica a la presencia del Instituto en Internet que abata los riesgos mencionados por medio de la generación del marco rector que indique a todos los involucrados los lineamientos y normatividad que habrán de seguir para homologar todas las iniciativas en esta materia. El plan obtenido permitirá que el Portal crezca y evolucione en forma ordenada, con lineamientos y prioridades bien definidas.

La rotación de personal que suele existir en el entorno gubernamental, así como los propios cambios de administración, pueden hacer que muchos de los portales queden trancos o bien que el trabajo que se ha avanzado se pierda. Una forma de garantizar que esto no ocurra y blindar los logros del Portal, y que se le dé continuidad, es por medio de normatividad con valor oficial.

Para el Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG), es de gran importancia entender que las estrategias de Gobierno Electrónico deben enfocarse en el objetivo primario que es el ciudadano, y no deben estar conformadas por proyectos centrados en la tecnología como parte medular.

Las TIC deben estar alineadas en primer lugar con las demandas y necesidades ciudadanas, y en segundo lugar sus objetivos y compromisos institucionales, siendo soportada este enfoque por otra disciplina llamada Gobernabilidad de TI (IT Governance), misma que debe ser implementada de manera paralela por el IIEG para garantizar que la tecnología se adapta para dar servicio al ciudadano, a los académicos, científicos, investigadores y a la administración pública para una toma de decisiones informada y no a la inversa.

El Portal del IIEG es una parte de la estrategia tecnológica para la presente administración, y es el componente que más impacto y crecimiento debe presentar para lograr acercar el quehacer del IIEG a la sociedad, ya que convierte cualquier dispositivo con acceso a Internet, localizado en cualquier lugar del mundo, a cualquier hora del día o de la noche, en un espacio de comunicación e interacción con los ciudadanos y usuarios.

Para el establecimiento de una propuesta fundamentada en las necesidades del Instituto, fue necesario hacer un análisis cuidadoso en donde se determinó qué iniciativas de gobierno electrónico existen en la actualidad, si están enfocadas a una perspectiva de servicio, identificar los servicios que pueden ser ofrecidos, los principios que rigen a cada área del IIEG bajo los cuales se planean actualmente las diferentes iniciativas, la madurez estratégica actual en cuanto a Gobierno Electrónico, el tipo de portal gubernamental con que se cuenta en la actualidad, identificar los retos que presenta el diseño o rediseño del portal, realizar un análisis del entorno laboral que priva en la institución.

## Diagnóstico de la situación Actual

### OBJETIVOS

- Identificar los proyectos de interacción tecnológica del organismo desde una perspectiva de servicio y valor a la sociedad.
- Determinar los lineamientos a seguir para proveer los servicios de interacción electrónica del IIEG.
- Determinar los beneficios que se obtienen a través de la implementación de proyectos de interacción electrónica para la audiencia interesada en la información del IIEG de manera que ésta pueda ser ampliada y mejorada gradualmente.
- Conocer los tipos de portales en general y en particular de gobierno y los servicios que se pueden ofrecer en cada uno de ellos, para determinar el tipo de Portal idóneo a adoptar para el Instituto, así como servicios viables a ser ofrecidos por el mismo.
- Definir la Misión y Visión del Portal del Instituto, dentro de los proyectos de interacción electrónica del Instituto.
- Ubicar los principios básicos de planeación de estrategias relacionadas con proyectos de interacción electrónica aplicables al Portal IIEG.
- Organizar el contexto, los elementos de planeación y el tipo de portal gubernamental idóneo, como base del diseño ideal para el Portal del Instituto.

Para la realización de este diagnóstico se establecieron los siguientes componentes:



## Participación Grupal

Se llevó cabo una capacitación al personal determinado por los responsables del proyecto en el Instituto. Esta capacitación fue teórica práctica con los objetivos principales de

- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia que reviste el Portal, así como de la aplicación fundamental de una metodología formal para garantizar la consecución de resultados, objetivos, resaltando la importancia de la estabilidad y disponibilidad de la plataforma
- Hacer de conocimiento de los asistentes las mejores prácticas a nivel internacional, para su conocimiento y aplicación
- Generar un ambiente participativo en donde todos los involucrados en el proceso del Portal, ya sea generando contenidos, multimedios o soporte tecnológico de la plataforma, tengan voz para aportar sus ideas y sus conocimientos, logrando un plan enriquecido por todos los puntos de vista que inciden en el Portal
- Incrementar el sentido de pertenencia y propiedad del Portal, partiendo de la premisa que es un portal institucional y no solo de quien provee el servicio tecnológico o quien establece las políticas de publicación, sino de todos los que participan en mayor o menor medida.
- Obtener un panorama general de la percepción interna que se tiene respecto del portal.
- Sensibilizar a todos los involucrados sobre el concepto de gobierno electrónico desde la perspectiva de servicio al ciudadano y sociedad.
- Identificar el estado actual de usabilidad del Portal.
- Realizar un levantamiento de la configuración del Portal actual, en términos de la etapa de madurez del servicio (Publicación, Interacción o transacción) y de la audiencia objetivo de cada servicio (Gobierno a ciudadano GaC, Gobierno a empresa GaE, Gobierno a gobierno GaG o gobierno a empleado).
- Entender cómo se construyen la Visión, Misión y Objetivos del Portal a construir o rediseñar como parte integral de la Estrategia institucional de gobierno electrónico.
- Identificación de retos a superar y riesgos a abatir en el diseño del portal gubernamental.

### **Revisión del Portal**

Se realizaron actividades remotas de revisión del Portal público del IIEG, documentando los hallazgos y mejoras propuestas.

### **Entrevistas**

Se llevaron a cabo pláticas uno a uno con personal de tecnologías de información para conocer la situación técnica actual.

### **Proceso y procedimientos**

De igual manera se revisó el estatus que se tiene con respecto a la documentación formal de procesos y procedimientos inherentes a la entrega del servicio tecnológico denominado Portal IIEG



### **RESUMEN**

Derivado de la aplicación de la metodología encontramos:



### **FORTALEZAS**

### **Alineación Institucional**

- El Portal es reconocido por el personal como una herramienta prioritaria para el cumplimiento de Objetivos del Instituto.
- Existe claridad de la Misión y Visión Insitucional, lo que permea a la misión y visión del Portal

### **Personas**

- El personal involucrado tiene alto nivel de disposición a aportar ideas y apoyar a implementarlas.
- Sentido de pertenencia al proyecto.



### **Infraestructura**

- Se cuenta parte de la infraestructura tecnológica para soportar el proyecto.
- La plataforma de software puede ser adaptada para cumplir con los objetivos planteados.

### **Procesos**

- Si bien no existen procesos documentados, y las prácticas aplicadas pueden ser mejoradas, se tiene el panorama general para poder contar con procesos de calidad, documentados y aplicados.



## **ÁREAS DE OPORTUNIDAD**

### **Alineación Institucional**

- El Portal no cuenta con una Misión y Visión específica formal.
- Es necesario definir la estrategia tecnológica y rumbo del Portal

### **Personas**

- Desarrollar las habilidades necesarias en el personal para cubrir los roles específicos requeridos para un Portal formal.
- Contar con personal suficiente para cubrir los roles requeridos

### **Infraestructura**

- El Portal no se encuentra bajo la administración total del IIEG por lo que la capacidad de respuesta es limitado.
- No se cuenta con administración total del equipo de seguridad perimetral.
- Plataforma rígida y de alta demanda de mantenimiento

### **Procesos**

- Definición, documentación e implantación de procesos y políticas, basados en una metodología formal
- Definición de roles y responsables de las funciones del Portal (tecnología, contenidos, captura, entre otros.)

## PRINCIPALES RIESGOS



- Alta dependencia de la Secretaría de Administración para garantizar la gestión y la disponibilidad del servicio
- Falta de habilidades en el personal para ciertas funciones críticas
- Personal insuficiente para cubrir los roles básicos en la administración de un Portal formal.
- Falta de visibilidad del rumbo tecnológico del Portal. Carencia de políticas de desarrollo y publicación.
- Plataforma rígida y con alta demanda de mantenimiento.

## NIVEL DE MADUREZ ACTUAL



### Madurez Estratégica

- MEDIA
- No se cuenta con un plan de desarrollo estratégico del Portal formal, a corto mediano o largo plazo

### Madurez Contenidos

- MEDIA ALTA
- El nivel de calidad, cantidad y variedad de contenidos es alta, se identifican contenidos que sería deseable agregar.

### Madurez Interacción

- BAJA
- El nivel de interacción es básica, se cuenta con un formulario de contacto, pero no se cuentan con servicios transaccionales.
- Existen algunas aplicaciones interactivas básicas

## **Madurez Tecnológica**

- MEDIA
- No se cuenta con la administración total de la plataforma
- Existe carencia de capacitación
- La plataforma actual es rígida y presenta limitaciones para cumplir los requerimientos y objetivos planteados

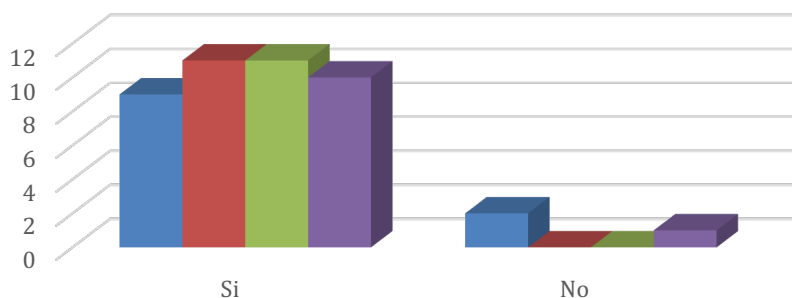
El Plan de mejora refiere la serie de actividades que se identificaron como deseables, requeridas e indispensables para elevar la madurez, eficacia y eficiencia del Portal

El plan SEO contiene las mejores prácticas para garantizar la presencia del Portal en los principales buscadores del mundo.

## PERCEPCIÓN INTERNA EN EL IIEG

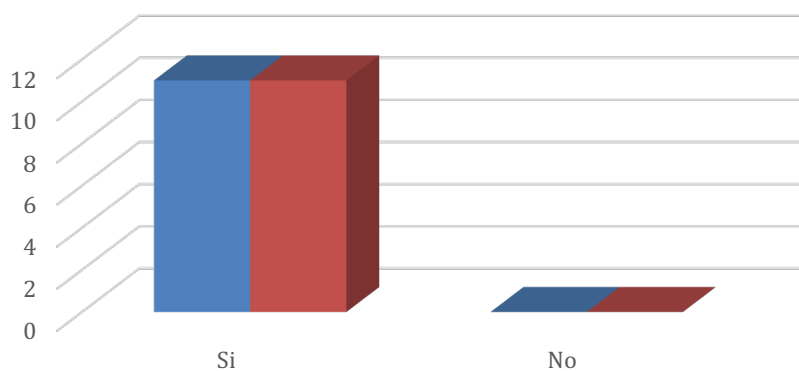
### Diagnóstico de Usabilidad Actual

#### Identidad Corporativa



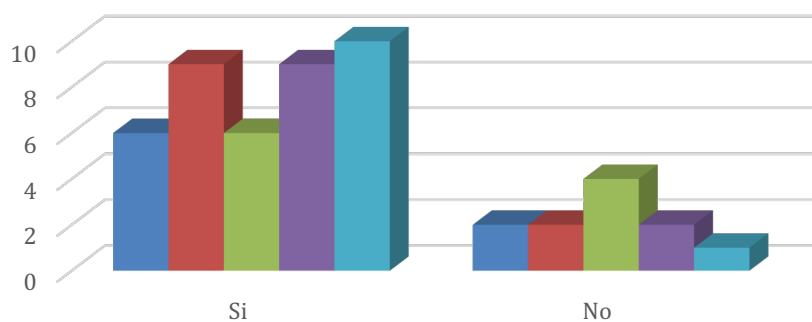
- ¿La portada del Sitio refleja la identidad y pertenencia de la institución?
- ¿Existen elementos de la imagen corporativa del Gobierno en la Portada de su Sitio?  
¿Se repiten en todas las páginas?
- ¿El logotipo del Gobierno ha sido incluido en un lugar importante en la Portada y en las páginas interiores del Sitio?
- ¿Todas las páginas cuentan con un título que indique el nombre de la institución e información de contactos virtuales y físicos al pie de la página?

#### Utilidad del Sitio Web



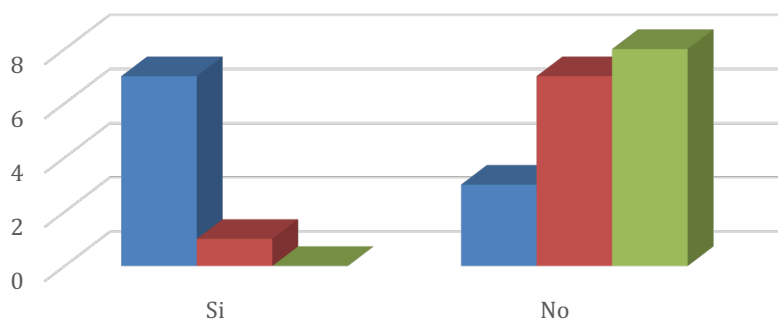
- ¿El Sitio ofrece información sobre las actividades y servicios más recientes e importantes que está llevando a cabo la institución?
- ¿Los usuarios pueden encontrar fácilmente en la portada la información acerca de las actividades y servicios más importantes de la institución?

## Navegación



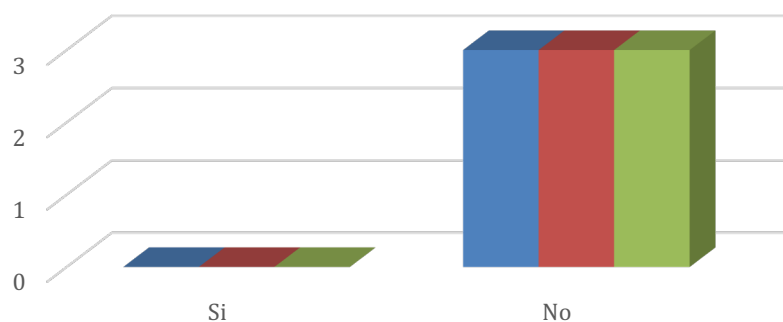
- ¿El diseño del Sitio es eficiente, rápido e intuitivo?
- ¿Aparece el menú de navegación en un lugar destacado? ¿Se ve fácilmente?
- ¿Verifiqué la consistencia de todos los enlaces?
- ¿El Sitio cuenta con un mapa o buscador que facilite el acceso directo a los contenidos?
- ¿El Sitio mantiene una navegación consistente y coherente en todas las pantallas?

## Visibilidad del estado del Sistema



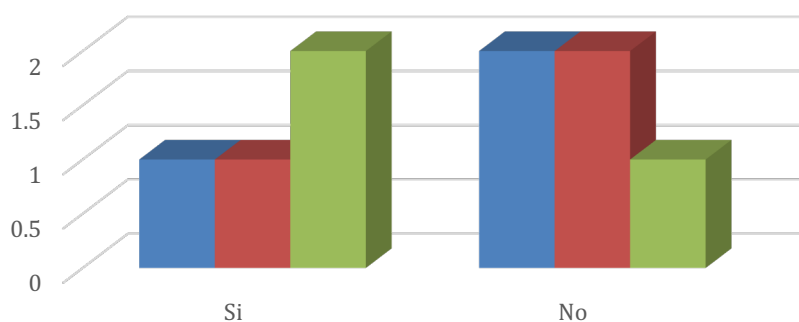
- ¿Se informa al usuario claramente el área del Sitio que está visitando?
- ¿El Sitio Web diferencia entre enlaces visitados y enlaces por visitar?
- En caso de servicios o trámites en línea, ¿ofrece información de cuántos pasos faltan para terminar?

## Consistencia y cumplimiento de estándares



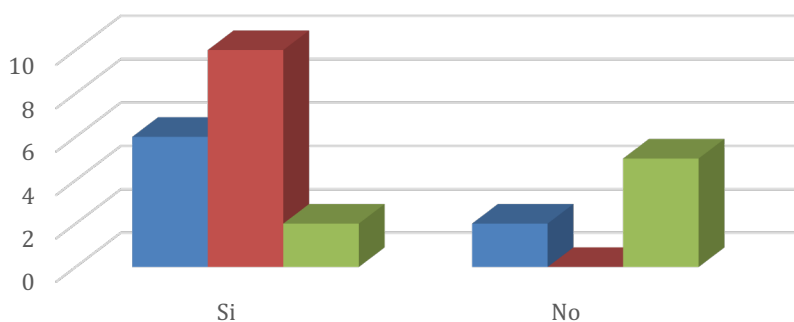
- ¿El HTML del Sitio ha sido validado satisfactoriamente según w3c.org?
- ¿El o los archivos de Hojas de estilo (CSS) han sido aprobados según w3c.org?
- ¿Comprobó la consistencia de Links usando el verificador de w3c.org?

## Atención de errores



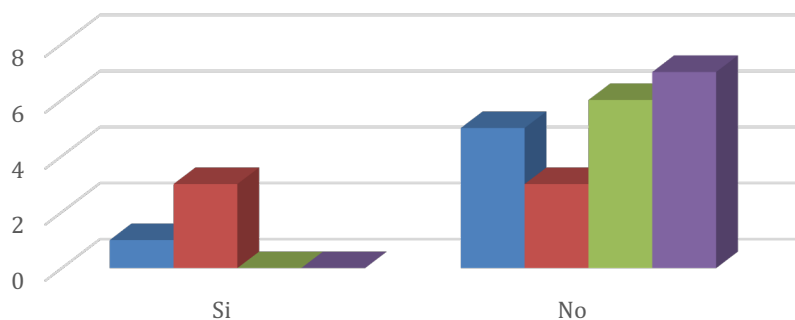
- ¿Usa Javascript para validar formularios durante su llenado y antes de enviarlos?
- ¿Usa elementos destacados para indicar los campos obligatorios dentro de un formulario?
- ¿Después de que ocurre un error, es fácil volver a la página donde se encontraba antes que se produjese o entrega recomendaciones de los pasos a seguir?

## Estética y diseño



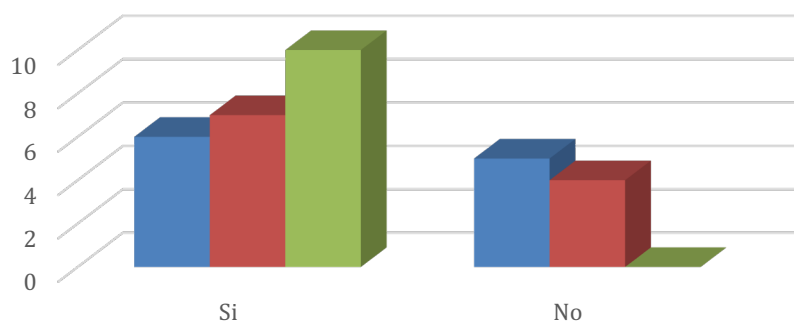
- ¿Usa jerarquías visuales para determinar lo importante con una sola mirada?
- ¿Las imágenes tienen tamaños adecuados que no dificultan el acceso a las páginas?
- ¿Las imágenes tienen etiqueta ALT en el código HTML para facilitar la navegación?

## Ayuda ante errores



- En caso de errores de consistencia dentro del sitio, ¿se ofrece un mensaje de personalizado mediante una página explicativa?
- ¿Entrega información de contacto fuera de Internet? (Por ejemplo: teléfono institucional, mesa de ayuda)
- ¿Ofrece área de Preguntas Frecuentes con datos de ayuda a usuarios?
- ¿Ofrece páginas de ayuda que explican cómo usar el Sitio?

## Retroalimentación (Feedback)



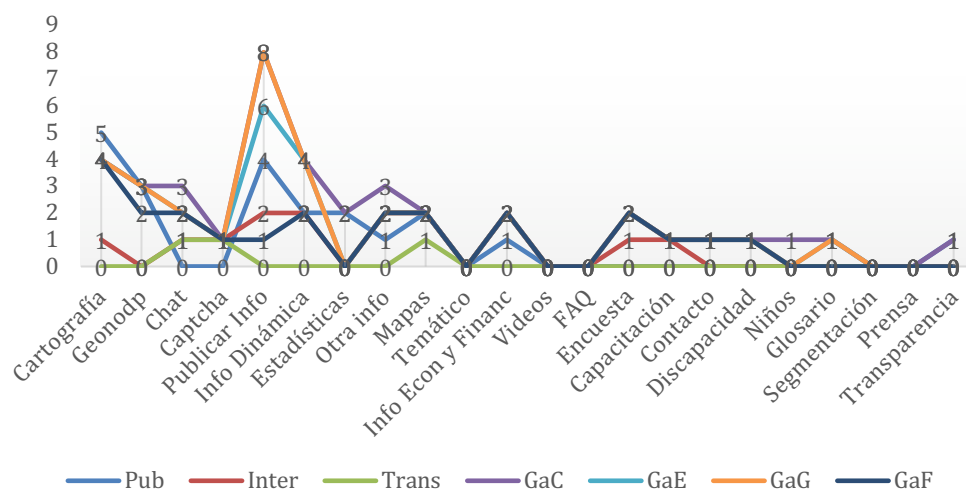
- ¿Puede el usuario ponerse en contacto con el encargado del Sitio Web para hacer sugerencias o comentarios?
- ¿Funcionan correctamente los formularios de contacto?, ¿Ha probado cada uno de ellos?
- ¿Hay alguien encargado de recibir y contestar estos mensajes?



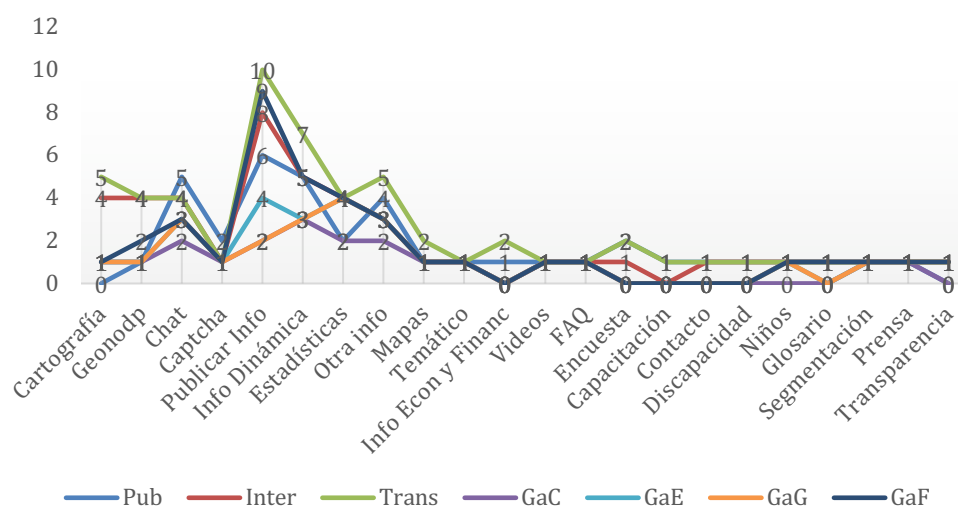
## Configuración actual del Portal

Pub	Publicación
Inter	Interacción
Trans	Transacción
GaC	Gobierno a Ciudadano
GaE	Gobierno a Empresa
GaG	Gobierno a Gobierno
GaF	Gobierno a Funcionarios

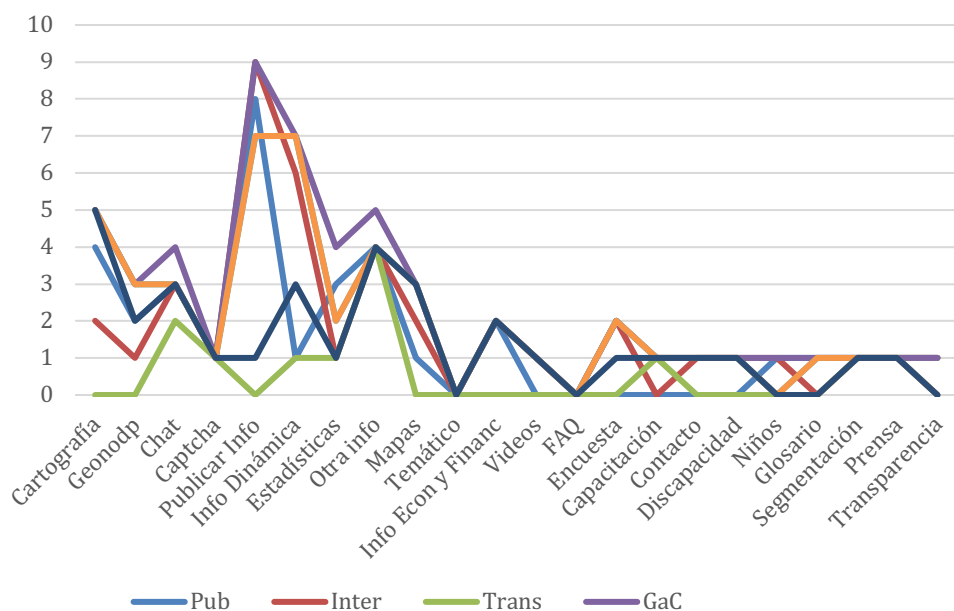
### Situación Actual - SI



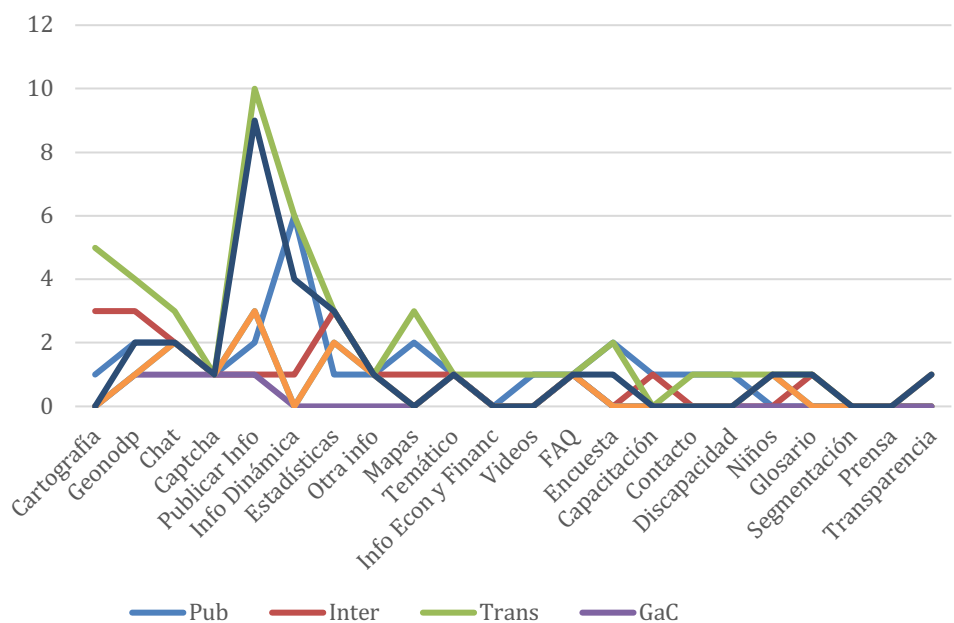
### Situación Actual - NO



Situación Óptima - SI



Situación Óptima - NO



### Información para resolver las Conclusiones del Diagnóstico

Parte de la información la cual se basa este diagnóstico de la situación actual está basada en los cuadernillos que se llenaron durante la capacitación, así como de la consulta del propio Portal del Instituto y de algunas entrevistas; por lo que se hace entrega también de la información digitalizada que fue llenada por los participantes. Además de que los resultados que se entregan como parte de los manuales, las estrategias y el informe ejecutivo, que permite al Instituto iniciar un proceso para mejorar su portal institucional y crecer en posicionamiento dentro de los principales buscadores.