

Plantilla para el Manual de Identidad y políticas del Portal del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco

Diciembre 2019

Un producto desarrollado por
Tentia Consulting Group, SA de CV

v 4.2

Tabla de Contenido

ACERCA DE ESTE DOCUMENTO	3
APARTADOS QUE COMPONEN EL MANUAL	5
ANTECEDENTES	5
MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	5
NORMATIVIDAD APLICABLE	5
ESTÁNDARES	7
DISEÑO VISUAL Y DE INTERACCIÓN	8
ENCONTRABILIDAD	10
USABILIDAD	11
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	11

Plantilla para el Manual de Identidad y políticas del Portal del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco.

ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

La metodología **mind** para el desarrollo de Portales Gubernamentales prevé los principales retos a enfrentar durante un proyecto de esta naturaleza, estos retos se expresan en la propia metodología, sin embargo, los principales que se consideran por ser materia de este documento son:

- a) Que el Portal no responda a una estrategia de interacción electrónica formal y oficial definida para el Instituto.
- b) Un mal dimensionamiento o planeación inadecuada que propicie que los recursos requeridos para llevar a buen término el proyecto se eleven con respecto al presupuesto original, tanto en recursos humanos, económicos o de tiempo.
- c) Titulares que pudieran no estar involucrados con el proyecto o que tengan expectativas erróneas respecto a que el Portal resulte una panacea para todos los problemas, sin permitir la maduración natural del proyecto y forzándolo a su liberación en etapas de baja estabilidad.
- d) Falta de habilidades, conocimiento y experiencia en el personal, para diseñar, administrar o llevar a cabo el proyecto. El riesgo de fracaso por personal no capacitado o preparado para el cambio de cultura es alto y frecuentemente la causa principal del fracaso de este tipo de proyectos.

- e) Carencia de personal suficiente para diseñar y desarrollar la evolución del portal en el tiempo requerido y razonable.

Se considera que estos riesgos son abatidos en gran medida al contar con un documento rector que indique, a los responsables y a todas las áreas involucradas, los lineamientos y normatividad que habrán de seguir para homologar todas las iniciativas en esta materia.

Normalmente se crean documentos que consideran dos grandes materias:

- Guía para desarrollo de sitios web.
Incluye normatividad que rige y habrán de cumplir todos los sitios web integrados en el Portal. Establece los contenidos mínimos para su operación. Asimismo, marca los estándares que debe cumplir todo sitio web, haciendo especial referencia a las normas alineadas a aquellos estándares generados por el World Wide Web Consortium (W3C) y las relativas a la interoperabilidad.
- Manual de identidad del Portal
Se refiere a la forma en que se presentan los contenidos en los sitios web, su objetivo es manifestar en forma explícita la forma de manejar la presentación, lenguaje ciudadano y contenidos. Incluye las directrices que garanticen la encontrabilidad del sitio (SEO), del mismo modo que la facilidad de uso o Usabilidad, como elemento fundamental para un Portal centrado en el ciudadano.

La metodología **mind** integra ambos conceptos en una plantilla de documento a ser construida durante las fases de esta (en particular la Fase 7) de manera práctica y fácil de aplicar denominado **Manual de Identidad y políticas del Portal**.

El objetivo de este documento exclusivamente es plasmar los elementos a incluir en esta plantilla y la manera de desarrollar cada uno de ellos a partir de los entregables y resultados que habrán de ser obtenidos en la Planeación llevada a cabo con los involucrados en el Portal, de tal manera que este documento tradicionalmente complicado y engorroso de construir, sea un producto natural del proceso mencionado y no represente trabajo extra, sino solamente un receptor para verter toda la información recabada.

APARTADOS QUE COMPONEN EL MANUAL

A continuación, se presenta la estructura del Manual de Identidad y Políticas del Portal, a manera de plantilla a llenar y se describe cada uno de sus apartados, con la finalidad de crearlo desde fases tempranas del proyecto y pueda ser entregado en tiempo y forma de acuerdo con las expectativas de todas las partes.

ANTECEDENTES

En este bloque se relatan los antecedentes que dan lugar a la concepción del proyecto del Portal, marco legal y de atribuciones de quien genera y aprueba el documento.

Alcances y objetivos del documento y justificación de la normatividad para el Portal.

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

Misión

Misión del Portal Gubernamental. (Razón de ser)

Visión

Visión en el tiempo del Portal Gubernamental

Objetivos

Objetivos del Portal Gubernamental

NORMATIVIDAD APLICABLE

Se refiere a las normas establecidas por las autoridades informáticas y aprobadas por el gobierno que deben ser cumplidas por todos aquellos que desarrollen elementos a incluir en el Portal (micrositios, componentes o elementos, contenidos)

Nombre y dominio del Portal y micrositios

Nomenclatura de identificación del Portal y micrositios. Normatividad de nomenclatura de los dominios asignados (.gob)

Definición de perfiles y audiencia

Descripción de perfiles y personas con sus características y alcances que se espera visiten el sitio

Trámites y servicios

Normatividad que deben seguir los trámites y servicios dentro del Portal

Encontrabilidad

Lineamientos para asegurar la facilidad para encontrar y acceder el trámite o servicio.

Formularios

Guía para diseñar formularios eficientes y sencillos, incluyendo los mecanismos para que el ciudadano pueda llenarlos de manera fácil y segura.

Se pueden tomar como base los lineamientos en Plan de mejora que sean aplicables y complementar con aquellos que desee incluir el responsable de la normatividad por parte del Instituto

Retroalimentación y ayuda en línea

Directrices para ayudar al visitante a realizar el llenado de formulario sin errores y lineamientos para manejo de éstos últimos en caso de que ocurran.

Acceso a la información gubernamental

Lineamientos de publicación de información gubernamental y en su caso, referencias a las Leyes y Reglamentos aplicables.

Mecanismos de contacto

Especificar qué mecanismos de contacto se pueden incorporar, tales como contacto con funcionarios, comunidades, salas de prensa, campañas sociales, etc.

Apartado

Concepto

Párrafo de concepto

Este bloque se agrega para que el responsable de generar el Manual pueda agregar sus propios apartados.

ESTÁNDARES

Se refiere a los estándares marcados por el W3C (World Wide Web Consortium) tanto de accesibilidad como de interoperabilidad, aunados a los estándares técnicos de plataformas informáticas que habrá de cumplir todo sitio web incorporado en el Portal, haciendo especial referencia a su relación con la normatividad relacionada.

Plataforma tecnológica

Hardware

Servidores web

Seguridad

Lenguajes de programación

Bases de datos

Administradores de contenido

Protocolos estándares de transferencia de información

Integración de componentes

Aplicaciones complementarias

Tecnologías de apoyo

Estos apartados deben llenarse de acuerdo con la plataforma tecnológica específica determinada para el Portal.

DISEÑO VISUAL Y DE INTERACCIÓN

Se refiere a la manera en que se presentan visualmente los contenidos de los sitios web, el objetivo de este capítulo es explicar de manera práctica la forma de ejecutar la separación de presentación, lenguaje plano y contenidos, en particular utilizando las tecnologías descritas en el capítulo de Estándares.

Arquitectura de información y navegación en el sitio

Sistemas de organización

Sistemas de navegación

Sistemas de etiquetado

Sistemas de búsqueda de información

Imagen Institucional e identidad gubernamental

Emblema

El emblema es el nombre, término simbólico o diseño que sirve para identificar a la institución que provee el Portal.

Logotipo

El logotipo es el elemento que puede ser reconocido a la vista, pero no puede ser expresado o pronunciado. En los gobiernos es tradicional que se use el escudo de armas, aunque algunos que se han modernizado más diseñan un logotipo de identidad especial para el Portal como servicio.

Zona de seguridad

Se entiende como zona de seguridad al espacio que debe existir alrededor del logotipo sin que ningún otro elemento lo rebase o interfiera, consiguiendo una correcta visualización de este.

Definir una zona de seguridad para el logotipo asegura la independencia visual del mismo, respecto a otros elementos gráficos que pudieran acompañarlo, facilitando de esta forma su inmediata identificación.

Uso mínimo del logotipo

Se entiende como el menor tamaño al que puede ser reproducido el logotipo conservando su adecuada visibilidad en pantalla.

Usos y variantes del logotipo

Especificación de usos correctos del logotipo

Variantes aceptadas del logotipo

Colores institucionales

El color es un elemento fundamental para identificar y personalizar la identidad visual corporativa. La aplicación de estos colores debe mantenerse constante a medida de lo posible.

Incorporar los colores aceptados en formato

Pantone

HEX

RGB y

CMYK

Tipografía Institucional

La normalización de la tipografía es un elemento que aporta estandarización, homogeneidad y armonía a todos los soportes contemplados en el programa de identidad visual. Al igual que los colores corporativos, debe mantenerse constante.

Expresar el o las fuentes tipográficas aceptadas para el portal y sus aplicaciones (Por ejemplo, en banners, títulos, párrafos, etc.), incorporando el abecedario completo y símbolos incluidos tanto en su formato Regular, Itálico y Negritas.

Manejo general de imágenes

Elementos Multimedia

ENCONTRABILIDAD

Se refiere a la manera en que se puede encontrar el sitio web con facilidad y cómo se llega a él. Marca la manera en que los contenidos de un sitio web pueden ser ordenados y luego encontrados por sistemas de búsqueda (internos y externos) en internet de manera fácil y rápida. La cobertura de este aspecto está relacionada con la forma de generar, escribir y presentar los contenidos.

USABILIDAD

El concepto de Usabilidad, entendido como facilidad de uso, es el elemento central para los Portales Gubernamentales, poniendo énfasis en la necesidad de que se asegure que lo que se publica pueda ser visto y usado sin problemas de acceso por los ciudadanos. La cobertura de este aspecto está relacionada con la forma de presentar los contenidos de tal manera que la usabilidad esté dirigida a la verdadera utilidad, partiendo de la premisa que algo puede ser muy fácil de utilizar, pero si la utilidad de este es nula, carece de sentido su existencia.

Lenguaje ciudadano

La usabilidad del sitio arranca con el nivel de comprensión que el visitante tenga de él. Por medio de una expresión simple, clara y directa de la información que los lectores necesitan conocer.

Lineamientos para redacción de contenidos del Portal Gubernamental.

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Descripción de los indicadores y métricas para evaluar el Portal de manera interna y externa

Indicadores Internos

Indicadores Externos