

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
ANTECEDENTES	5
MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS	5
NORMATIVIDAD APLICABLE	6
ESTÁNDARES	9
DISEÑO VISUAL Y DE INTERACCIÓN	12
ENCONTRABILIDAD	20
USABILIDAD	20
EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	21

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.

El objetivo de este documento es consolidar ambos Manuales y presentar las políticas aplicables para cada uno de los conceptos que componen el ciclo de vida del Portal del IIEG.

Se debe tomar en cuenta que este es un documento vivo que irá complementándose y actualizándose conforme se desarrolle el proyecto de Consolidación del Portal por parte de los actores involucrados en el Instituto, y se definan aspectos que en la actualidad no están considerados para el Portal, por lo que esta es una versión preliminar que se pueda tomar como base para el mencionado enriquecimiento y crecimiento del documento.

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

El Portal del IIEG es el principal repositorio de información y productos confiables generados, relativos a la economía, las finanzas, sociedad, demografía, seguridad, gobierno, justicia, geografía y medio ambiente de Jalisco, que se difunden para que la sociedad y sus instituciones tomen decisiones correctas y oportunas para mejorar la calidad de vida de los jaliscienses.

Visión

El Portal del IIEG es el referente a nivel nacional como el punto de consulta más confiable, completo y oportuno, por la variedad, confiabilidad y cantidad de información que ofrece a la sociedad jalisciense.

Objetivos del Portal IIEG

1. Consolidar los productos de información generados por las áreas sustantivas que conforman el Instituto
2. Proveer un punto de acceso sencillo para que la ciudadanía encuentre fácilmente la información.
3. Ser una fuente de consulta incluyente para toda persona independientemente de su edad, género, etnia, capacidades físicas o habilidades tecnológicas.
4. Mostrar información de manera moderna, dinámica y sencilla
5. Transparentar la gestión del Instituto
6. Cumplir con la normatividad vigente en materia de Transparencia, innovación, datos abiertos, privacidad de datos personales, y las demás aplicables

7. Aprovechar las tecnologías de la información para beneficio de la sociedad en una combinación de tecnología de punta al menor costo para el erario.
8. Perfilar a los usuarios desde el primer acceso.

NORMATIVIDAD APLICABLE

La normatividad que rige el cumplimiento de este documento es:

- Ley Orgánica del Instituto de Información Estadística y Geográfica
- Reglamento de la Ley Orgánica del Instituto de Información Estadística y Geográfica
- Manual de Imagen del Gobierno de Jalisco
- Normatividad emitida por la Secretaría de Administración del Gobierno de Jalisco en materia tecnológica
- Normatividad emitida por la Coordinación General de Innovación Gubernamental del Gobierno de Jalisco

Son sujetos del cumplimiento de este documento todas las Coordinaciones Generales y Unidades sustantivas que producen, publican y mantienen productos de información en el Portal, así como quienes intervienen en su diseño y plataforma tecnológica.

Nombre y dominio del Portal y micrositios

Cumpliendo con las mejores prácticas referente a la construcción de nombres de dominio para portales gubernamentales, el dominio para el Portal del IIEG es www.iieg.gob.mx que contiene las siglas del instituto, y la terminación.gob.mx que lo asocia a un Portal gubernamental.

Todas las publicaciones se concentrarán en este dominio de una forma organizada y jerárquica.

Definición de perfiles y audiencia

La audiencia del Portal del IIEG está conformada por:

Gobierno	El Portal IIEG provee información para que otras instancias e instituciones puedan utilizarla para el cumplimiento de sus funciones, toma de decisiones y generación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de los jaliscienses
Ciudadanos	El perfil de ciudadanos acude al Portal a conocer información acerca de su estado, estadísticas y conocimiento para su vida diaria.
Academia	El sector académico recurre al Portal del Instituto para obtener información útil y de calidad ya sea para utilizarla y difundirla entre alumnado o bien para realizar trabajos de análisis e investigación
Empresarios	El sector empresarial del estado obtiene información de toda índole para toma de decisiones económicas.

Trámites y servicios

Normatividad que deben seguir los trámites y servicios dentro del Portal

Encontrabilidad

El Portal IIEG deberá cumplir con las especificaciones técnicas para ser encontrado fácilmente cuando menos en

- Google
- Bing

Cumpliendo con el Plan SEO definido por el Instituto.

Formularios

Los formularios existentes en el Portal IIEG deben diseñarse de tal forma que:

- Soliciten solamente la información necesaria.
- Deduzcan información a partir de otra que esté disponible (por ejemplo, el código postal puede indicar automáticamente la ciudad, el estado y limitar a ciertas colonias solamente) y precargar la información que se tenga disponible.
- Los datos solo se solicitan una vez para cada proceso.

- El título de la página del formulario debe ser suficientemente descriptivo para que exprese claramente su finalidad y utilidad.
- Todo formulario cuenta con instructivo técnico para su llenado, breve y claro. Se marcan aquellos datos que son de llenado forzoso.
- Se debe utilizar invariablemente un lenguaje claro, es decir una nomenclatura breve y sencilla, sin tecnicismos, o términos legales.
- Mantener consistencia de términos para describir los conceptos.
- Evitar las preguntas complejas o ambiguas que dejen las respuestas al discernimiento del ciudadano.
- Usar una redacción positiva en todo momento para evitar confusiones.
- Considerar prácticas de accesibilidad para simplificar la captura de información.

Retroalimentación y ayuda en línea

El Portal IIEG deberá de contar con

- Una base de conocimientos que pueda ser consultada por los usuarios respecto del uso del Portal a manera de ayuda en línea general
- Ayuda contextual de acuerdo con el lugar donde se encuentre el usuario, explicando qué hacer en ese apartado y ayuda en caso de errores
- Opcionalmente se puede contar con un mecanismo de chat que ayude a los usuarios en tiempo real

Acceso a la información gubernamental

Mecanismos de contacto

El Portal IIEG podrá contar con chats en vivo o formas de contacto que se normarán por las siguientes directrices en dirección ayudar al visitante a realizar el llenado de formulario sin errores y lineamientos para manejo de éstos últimos en caso de que ocurran.

- Si se cuenta con un chat, es obligatorio para el Instituto que exista al menos una persona que lo atienda en los horarios estipulados.
- La persona deberá contar con el conocimiento suficiente sobre los trámites, servicios, estructura, información que obra en

poder del Instituto para tener la capacidad de responder a quienes se conecten a consultar al chat.

- Los formularios de contacto invariablemente deberán enviar un mensaje de respuesta inicial, y se deberá contestar el requerimiento o consulta en tiempo y forma comprometido.
- Acceso al correo electrónico institucional. Este correo debe ser contestado en un lapso no mayor a 24 horas naturales y atendido en un tiempo acorde con el mensaje o petición que contenga

Publicación de información

- Todas la Unidades y Coordinaciones podrán y deberán asignar un enlace para la publicación concerniente a su área y tienen la responsabilidad sobre los contenidos y actualización de estos.
- Las Unidades y Coordinaciones deberán proponer y mantener los servicios de información que les correspondan.
- Todas las páginas deben contener elementos de contacto y ayuda
- Todas las páginas publicadas deben contar con la fecha de actualización.
- Todas las Unidades y Coordinaciones deben abstenerse de
 - Dar créditos de forma persona a desarrolladores, titulares o proveedores de plataformas desarrolladas, a menos que se trate de otras entidades gubernamentales.
- El idioma por defecto en el portal es el español.
- Para garantizar la objetividad del Portal, no puede ser utilizado para realizar propaganda política, religiosa, comercial o de ninguna índole fuera de los objetivos primarios del Instituto.

ESTÁNDARES

Con la finalidad de contar con homologación, compatibilidad, seguridad y eficiencia en el uso de los recursos, se conforma este apartado que 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 todo sitio web incorporado en el Portal IIEG debe cumplir con:

Plataforma tecnológica

Con el objetivo de homologar la plataforma, facilitar su mantenimiento y evitar dispendio de recursos, los desarrollos publicados en el Portal IIEG deben construirse utilizando:

Hardware

<Estos se encuentran en proceso de definición por el propio IIEG, deberá de contemplar equipos que se puedan enlazar correctamente a los servidores a través de la red, contemplando accesos seguros y con respaldos de la información.>

Servidores web

Los servidores deberán de contemplar alta redundancia en sus partes, deberá de ser más de uno y tener contemplado el servicio en espejo, alta disponibilidad y un plan de continuidad de negocio. Ya que derivado de la misión y visión que se tiene, no puede quedarse sin servicio en ningún momento.

Seguridad

La seguridad es importante en todas sus vertientes, los servidores, bases de datos, redes, comunicación, seguridad perimetral, lenguajes de desarrollo y todas las formas de interactuar entre todos los equipamientos comunicados.

< El Instituto se encuentra en proceso de definición específica del Hardware, servidores web y la seguridad. Es importante hacer mención que la tecnología es tan cambiante que depende de la fecha en que se realicen nuevas adquisiciones se tendrán que buscar las especificaciones correctas para ese momento, sin perder las características delimitadas previamente.>

Lenguajes de programación

Java
Java Script
R/Shiny
Phyton
.Net

<Especificar versiones>

Bases de datos

MS SQL server

My SQL

Postgress

<Especificar versiones>

Administradores de contenido

Wordpress

Protocolos estándares de transferencia de información

https

ftps

XML

Integración de componentes

La integración de componentes dependerá de los equipamientos adquiridos, sin dejar de lado la seguridad correspondiente. Para definir correcta y completamente esta parte se requiere contemplar todos los elementos y armar una arquitectura.

Aplicaciones complementarias

Business Intelligence

- IBM Cognos
- IBM Watson
- IBM SPSS

Geomática

- ESRI ARCGis

Tecnologías de apoyo

Derivado de la importancia de la información que es parte de la misión del Instituto, éste debe de buscar cualquier tecnología que permita lograr un mayor alcance para las personas con capacidades diferentes e integrarlas como una sola parte.

DISEÑO VISUAL Y DE INTERACCIÓN

1. Todas las Unidades y Coordinaciones que publiquen información en Internet, deberán ajustarse al manual de identidad vigente del Gobierno de Jalisco, desarrollado por la Dirección General de Comunicación Social del Despacho del Gobernador, quien cuenta con la atribución de validar y, en su caso inhabilitar alguna publicación que no se ajuste a la identidad gubernamental, o bien se contraponga a las líneas de comunicación determinadas por la Dirección General de Comunicación Social.
2. Toda página publicada en el Portal del IIEG, se ajustará a las especificaciones técnicas y de composición, incluidas en el siguiente apartado denominado Imagen Institucional e Identidad del Portal IIEG, presentado más adelante en este documento.
3. La publicación en Internet se encuentra sujeta a validación por parte de la Unidad de Coordinación del Sistema, en la parte de contenido e imagen, así como por la Coordinación General de Tecnologías de la Información, en la parte técnica cuidando la calidad tanto del contenido como del funcionamiento de la misma.
4. Todos los contenidos deberán incluir las palabras clave y en general cumplir con los conceptos SEO establecidos para garantizar la encontrabilidad de la información.

Arquitectura de información y navegación en el sitio

Sistemas de organización

En este momento por el tipo de información que se maneja debe de contemplarse principalmente un sistema de organización subjetiva en donde se contemple un enfoque temático, de acuerdo con la audiencia y a las tareas; además poder agregar dentro del sistema de organización exacta y objetiva, la parte geográfica que es parte fundamental del Instituto.

Sistemas de navegación

Todas las páginas deberán contar en la parte superior con breadcrums que indiquen claramente la ruta que se utilizó para llegar a ellas, teniendo links directos a todas las páginas intermedias.

El sistema de navegación utilizado deberá garantizar un máximo de 3 clics para llegar a cualquier información que se busque

Se puede contemplar la posibilidad de tener menús dinámicos y contemplar el acomodo y la facilidad de acceso a la información contemplando el Sistema de Organización y las características definidas en él.

Se debe contar con un sistema de búsqueda interno en el Portal IIEG

Sistemas de etiquetado

<En proceso de definición por parte del Instituto>

Sistemas de búsqueda de información

El Portal IIEG deberá proveer cuando menos los mecanismos de búsqueda de información siguientes:

- Plug-in de Wordpress para búsquedas internas
- Google
- Bing

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.

Logo oficial para uso en el Portal



Logo en escala de grises



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

Los únicos usos correctos son los especificados como logo oficial

Variantes aceptadas del logotipo

No se acepta ninguna variante en el uso del logotipo

Especificación de usos incorrectos del logotipo



Será incorrecto cualquier uso del logotipo que no cumpla con:













- Respetar las proporciones en altura y ancho.
- No incurrir en deformaciones en orientación o agregar perspectiva
- Respetar los colores exactos para el logotipo
- Respetar los lineamientos en la Guía de estilo establecida para este efecto

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

Los siguientes son los colores aceptados para el IIEG:

Información destacada		Información secundaria	
	#FBBB27 R: 251 G: 187 B: 39		#7C878E R: 124 G: 135 B: 142
	#FAD496 R: 250 G: 212 B: 150		#BDCDD6 R: 189 G: 207 B: 214
	#95682B R: 149 G: 104 B: 43		#393D3F R: 57 G: 61 B: 63
En caso de más de 3 datos destacados			
	#004A98 R: 0 G: 74 B: 152		#00953B R: 0 G: 149 B: 59
	#C6004C R: 198 G: 0 B: 76		#FF6C37 R: 255 G: 108 B: 55
	#8BC2E6 R: 139 G: 194 B: 230		#7E57C5 R: 126 G: 87 B: 197

Uso Digital
#E9BD3F

R: 233
G: 189
B: 63

Uso Impresiones
CMYK

Cyan: 0
Magenta: 19
Yellow: 73
Black: 9

Uso Digital RGB
#80868B

R: 128
G: 134
B: 139

Uso Impresiones
CMYK

Cyan: 8
Magenta: 4
Yellow: 0
Black: 45

Escala de amarillos



Escala de grises



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.

Las fuentes tipográficas aceptadas para el Portal IIEG son la familia **Nutmeg** en todas sus modalidades.



Su aplicación aceptada se encuentra documentada en la Guía de Estilo, documentos, fichas y otros. Este documento es generado por la Unidad de Coordinación del Sistema.

Manejo general de imágenes

Las publicaciones en el Portal IIEG pueden contar con un número ilimitado de imágenes y ligas a graficas o mapa, siempre considerando la experiencia del usuario, sin llegar a saturar y considerando el tiempo de carga de la página.

Para optimizar el espacio, tiempo de carga y accesibilidad desde dispositivos móviles, se deberán manejar imágenes con formato .PNG, nunca mayores a 1.5 Mb

Elementos Multimedia

Si bien es cierto que los elementos multimedia captan mejor la atención de los usuarios, no se deberá abusar de ellos para no saturar la experiencia del usuario, distraer la atención del foco principal y desacelerar la carga de las páginas.

El uso de componentes Flash no está permitido en el Portal IIEG.

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.

Las políticas para aportar a la encontrabilidad están vertidas en el Documento Plan SEO para el Portal IIEG, todos los involucrados en la generación de contenidos, administración de la plataforma, gestión de la seguridad entre otros, deberán adherirse a las políticas y acciones marcados en dicho documento.

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.

Las políticas y lineamientos para redacción de contenidos en el Portal IIEG se encuentran referidas en el Manual de Lenguaje Ciudadano para el Portal del Instituto de Información Estadística y Geográfica.

EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

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

Indicadores KPIs

Se deben de contemplar métricas y monitoreo, así como seguimiento y así tener el proceso de mejora continua del portal, a través de planes realistas, alcanzables y medibles.

Dentro de las métricas para buscar siempre la mejora se tienen que estar evaluando los diferentes KPIs del Portal del IIEG se deben de contemplar entre otros, los siguientes:

- Cantidad de visitantes por mes
- Tiempo de permanencia en la página
- Porcentaje de rebote
- Cantidad de hits en el portal
- Países de origen de los visitantes