



# MARCo de TI

## Norma Técnica

---

**SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA
FECHA ELABORACIÓN:	12-FEB-2012 V. 01
FECHA ACTUALIZACION:	12-FEB-2012 V. 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 2 DE 56

**Bitácora de Revisiones:**

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	12-feb-13	Todo el documento	Se actualizo todo el documento cumpliendo con lo establecido en la Guía para la elaboración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 3 DE 56

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Norma de uso y aprovechamiento de equipos de cómputo y sistemas informáticos</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Norma de servicios de la Red Estatal de Voz y Datos</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Conexión a la Red Estatal de Voz y Datos</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>Norma de uso del SATEL (Sistema de Administración Telefónica)</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Normatividad aplicable al Portal Jalisco</b>	<b>21</b>
5.1	<i>Manual de Lenguaje ciudadano</i>	21
5.2	<i>Normatividad de uso del Chat</i>	33
5.3	<i>Norma de accesibilidad web para personas con discapacidad</i>	37
5.4	<i>Plan de mejora continua del portal</i>	46
<b>6</b>	<b>Normatividad de uso del sistema Gestiona 2.0</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>Normatividad de acceso a Internet</b>	<b>54</b>
<b>8</b>	<b>Autorización de documento</b>	<b>56</b>

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 4 DE 56

## **1 NORMA DE USO Y APROVECHAMIENTO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS INFORMÁTICOS**

La Dirección de Soporte Técnico y Servicios es la responsable de normar y supervisar el uso correcto de los equipos de cómputo y con ello salvaguardar la información y el mismo equipo. Asimismo le corresponde mantener en forma permanente la disponibilidad de hardware y software en condiciones, para permitir la operatividad de los usuarios de los servicios tecnológicos.

1. Cada dependencia, deberá elaborar una carta-resguardo de los equipos de cómputo con sus periféricos entregados a su personal, con el nombre del usuario que será responsable del mismo y que será el único que podrá utilizarlo. Si es necesario, la Dependencia deberá entregar copias de los resguardos a la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
2. Será responsabilidad de la persona que resguarda el equipo, mantener en buenas condiciones de limpieza externa a los equipos de cómputo, absteniéndose de ingerir alimentos o bebidas que puedan derramarse y dañar los equipos. Asimismo, deberán de mantener el equipo de cómputo debidamente cubierto por sus fundas siempre que éste no se encuentre en uso, especialmente al término de las labores del día.
3. Queda prohibido al personal introducir material extraño o piezas ajenas al equipo de cómputo, así como a sus dispositivos, tales como: impresoras, escáner, ratones, teclados, etc., en caso de resultar dañado el equipo por violación al presente artículo o por mal uso del equipo de cómputo, el personal resguardante será responsable del costo de la reparación del mismo, independientemente de otras medidas que apliquen.
4. Será responsabilidad de la Dirección de Informática de la Dependencia asegurarse que el equipo de cómputo cuente con una línea de alimentación eléctrica debidamente aterrizada y con regulador de voltaje, UPS o No-break, así como de los daños que puedan causar al equipo por la falta de éstos, las garantías de los fabricantes se pierden si no se cuenta con la instalación de tierra física y regulador de voltaje, UPS o No-break.
5. El equipo de cómputo asignado deberá utilizarse exclusivamente para el trabajo necesario en las oficinas de la Dependencia del Gobierno del Estado correspondiente, prohibiéndose terminantemente utilizar estos equipos para el uso particular del personal de la Dependencia, o para trabajos de terceras personas.
6. El equipo de cómputo que se utilice en el Gobierno de Jalisco, es propiedad del mismo, salvo excepciones que estarán sujetas a cubrir con los siguientes requisitos:
  - a) Contar con autorización por escrito del titular o del Director Administrativo de la propia Dependencia.
  - b) Contar con un contrato de comodato con vigencia mínima de 3 meses.
  - c) El equipo no podrá ser sustraído de la Dependencia a la que se asigne durante la vigencia del contrato de comodato.
  - d) El equipo se entregará en un plazo máximo de 6 días hábiles después del término del contrato para que la Dependencia respalde toda la información propiedad del Gobierno del Estado que haya sido grabada en el mismo y revise las condiciones de uso y limpieza del

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 5 DE 56

equipo y en su caso realice mantenimiento preventivo al mismo.

- e) El propietario del equipo no podrá hacer respaldos de la información contenida en el equipo durante la vigencia del contrato de comodato sino hasta la entrega de su equipo.
- f) No podrá ser removido del equipo ningún componente del mismo, ni ser instalados otros por el personal de la Dependencia o del propietario. Para cualquier cambio deberá solicitarlo por escrito al titular o al Director Administrativo de la dependencia, para que se realice, previa autorización del mismo, después se deberán registrar los cambios en el contenido de comodato correspondiente.

7. Los reportes de problemas por mal funcionamiento y/o alguna necesidad, que se hagan respecto de los equipos de cómputo, deberán ser reportados a través del Escritorio de Ayuda Tecnológica, los cuales serán atendidos oportunamente por personal especializado.

8. La Dirección de Informática de cada Dependencia, revisará todos los equipos de cómputo existentes en la misma, para cerciorarse de que se encuentran trabajando adecuadamente y se encuentren registrados en el inventario de equipo interno de la dependencia.

9. La Dirección de Informática de cada Dependencia, deberá registrar todos y cada uno de los equipos de cómputo en la Base de Datos del Inventario a que tiene acceso de Lotus Notes, tomando en cuenta todos los periféricos conectados y el software instalado en el mismo, así como la persona responsable.

10. Queda prohibido al personal de las Dependencias abrir los equipos de cómputo, propiedad del Gobierno de Jalisco, para remover o instalar componentes adquiridos o propiedad del propio personal de las Dependencias. Esta labor deberá ser realizada exclusivamente por personal autorizado de soporte de Informática de la propia Dependencia o de la Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.

11. Cuando el usuario detecte algún mal funcionamiento del equipo, deberá reportarlo a su Dirección de Informática correspondiente, absteniéndose de hacer reparaciones por su cuenta o con terceros. En caso de que el equipo de cómputo requiera servicio de un taller externo, éste será canalizado a través de Dirección Administrativa de la Dependencia.

12. Queda prohibido al personal de las Dependencias hacer intercambios de componentes de los equipos, tales como: monitores, teclados, ratones, impresoras, etc., aún cuando se trate de equipo asignado a la misma persona u oficina.

13. Todo cambio será realizado por personal calificado de Soporte Técnico y Servicios de Informática de la propia Dependencia, previa autorización y debiendo registrar el cambio en el inventario de equipo de cómputo correspondiente.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 6 DE 56

---

## **NORMATIVIDAD DEL USO Y APROVECHAMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, ASÍ COMO SU EXPLOTACIÓN EN FORMA LEGAL**

1. En ningún equipo de cómputo deberán existir programas de juegos o pasatiempos. En caso de que el personal de la Dirección de Informática de la Dependencia, encuentre alguno, deberá proceder a borrarlo de inmediato, y elaborará un reporte al Director General Administrativo de la Dependencia notificando de la anomalía encontrada, independientemente de otras acciones que apliquen.
2. Queda prohibido a los usuarios, instalar cualquier tipo de software en los equipos asignados. Esta función estará reservada exclusivamente a la Dirección de Informática correspondiente de cada Dependencia, quien instalará única y específicamente la cantidad de software con licencia adquirido para el uso en el Gobierno de Jalisco. Si el equipo de cómputo es contagiado de virus electrónico por violación al presente artículo y el equipo resulta dañado o con pérdida de información, será responsabilidad del personal resguardante, el cubrir el costo de la reparación o recuperación del daño, independientemente de otras medidas y sanciones que apliquen. La Dirección de Informática correspondiente, elaborará un reporte al Titular de la Dependencia o al Director Administrativo, en cada caso que se encuentre virus electrónico en un equipo de cómputo por negligencia o mal uso del mismo.
3. Queda estrictamente prohibido al personal que utiliza equipos de cómputo, hacer copias de la información contenidas en el mismo, excepto la persona de Informática que sea asignada por la propia dirección de informática para realizar respaldos exclusivamente de la información y dichos respaldos no deberán salir de la Dependencia. Cada Dirección de Informática, deberá tener un programa de respaldos de información que será guardada en las oficinas de la propia Dependencia u otro lugar seguro.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 7 DE 56

## 2 NORMA DE SERVICIOS DE LA RED ESTATAL DE VOZ Y DATOS

1. La DIT será la responsable de actualizar las características y especificaciones de modelos de equipamiento de infraestructura tecnológica de Redes y Telecomunicaciones cada ocasión que sea necesario conforme a las necesidades y requerimientos de tecnológica, así como la tendencia en tecnología de la Red Estatal de Voz y Datos, y serán dadas a conocer al personal correspondiente para su cumplimiento, informando al final de este documento su última actualización.

2. El personal de cada oficina donde se haya instalado equipo de telecomunicaciones de Conexión de Servicio Integral, será el responsable de su resguardo y vigilancia, permitiendo el acceso únicamente al personal autorizado asignado por la DGI.

3. El cableado estructurado en los edificios donde se contrate la Conexión de Servicio Integral, no está incluido dentro de este servicio, la contratación o ejecución del mismo será responsabilidad de la dependencia.

4. El cableado estructurado deberá tomar como base para su ejecución la Norma de Cableados Estructurados previamente definida por la DIT.

5. La adquisición de los latiguillos (cordones de parcheo de escritorio) para conectar el equipo de computo a la red, son responsabilidad de la dirección de informática del sitio que se está conectando, y estos deben de ser del fabricante para que no se pierda la certificación.

6. Los aparatos telefónicos, configuraciones en el equipo de computo, o cualquier otro accesorio o configuración extra al equipo de telecomunicaciones, no está incluido dentro de esta contratación, es responsabilidad del personal de informática de la dependencia la adquisición de aparatos o accesorios telefónicos, así como de las configuraciones y conexión a la red del equipo de cómputo.

7. El espacio físico asignado para la ubicación del equipo de telecomunicaciones de la Conexión de Servicio Integral, deberá cumplir con lo siguiente:

- Ubicación en un solo lugar físico del equipo STU, Router, Switch, PBX. Espacio suficiente y adecuado para el equipo, sin incidir los rayos solares directamente sobre los equipos de telecomunicaciones. Ubicación distanciado de sitios con vibraciones mecánicas, como plantas de emergencia, subestaciones eléctricas, cuartos de maquinas, etc.
- Contar con extintor contra los siguientes tipos de fuego:
  - Madera, basura y papel.
  - Líquidos y grasas.
  - Equipo eléctrico.
- Sitio controlado y seguro de posible daño o desconexión accidental
- Sitio libre de polvo y tierra en exceso.
- Ambiente adecuado, sin calor o humedad extrema, sin goteras o filtraciones.

8. Las instalaciones eléctricas para el equipo de telecomunicaciones de la Conexión de Servicio Integral, deberán cumplir con lo siguiente:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 8 DE 56

- Medición de voltaje entre fase y neutro de entre 117 VAC a 127 VAC con +/- 1% de manera constante (ejemplo, si el valor de voltaje promedio es de 122 VAC, el valor máximo debe ser de 123.2 VAC y como mínimo 120.8 VAC).
- Centro de carga exclusivo para equipo de telecomunicaciones con pastillas independientes e identificadas.
- La disponibilidad de al menos 3 contactos eléctricos polarizados y regulados. o Tierra física de electrodo certificada con una resistencia máxima de 5 Ohmios, con la barra de cobre cercana a los equipos para aterrizar los equipos.
- Diferencia de potencial entre neutro y sistema de tierra física de 0.5 Voltios máximo.
- UPS para uso exclusivo del equipo de telecomunicaciones.

### Esquemas de Telefonía y Telecomunicaciones

1. El objetivo de cobertura de la Red Estatal de Voz y Datos es estatal, instalando nodos regionales en puntos estratégicos donde exista la mayor demanda de servicios de comunicación por parte de las dependencias del Poder Ejecutivo.

2. La definición y uso de protocolos, encapsulamiento, estándares y direccionamiento de los puntos remotos a los nodos centrales, serán definidos por la DIT, optimizando y aprovechando al máximo los recursos y el ancho de banda disponible.

3. De acuerdo a las facilidades tecnológicas que permitan reducir costos, optimizar recursos y simplificar la infraestructura a utilizar, los esquemas de red de conexión a la Red Estatal de Voz y Datos serán 5, que son:

- Nodo Central en Zona Metropolitana
- Nodo Regional con conexión directa a Nodo Central en Zona Metropolitana
- Nodo Central Regional o Nodo Regional con conexión al Nodo Central Regional
- Nodo independiente sin conexión a la Red Estatal de Voz y Datos.

4. Los servicios de los esquemas de red de conexión a la Red Estatal de Voz y Datos son los siguientes:

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 9 DE 56

### Nodo Central en Zona Metropolitana



- Troncales Digitales para desviar llamadas locales.
- Atención de llamadas entrantes y salientes del Nodo Central y nodos locales con conexión wireless.
- Recepción de nodos locales por medios propios vía wireless, fibra óptica o enlaces dedicados.
- Equipo activo necesario y suficiente para atención de nodos y servicios.

### Nodo Regional con conexión directa a Nodo Central en Zona Metropolitana.



- Atención de llamadas entrantes y salientes por medio de líneas analógicas instaladas en sitio.
- Equipo activo necesario y suficiente para atención servicios.
- El número de líneas para llamadas de larga distancia dependerá del número de usuarios permanentes con relación al número de líneas permitidas.
- El número de líneas dependerá del número de usuarios permanentes en la oficina.

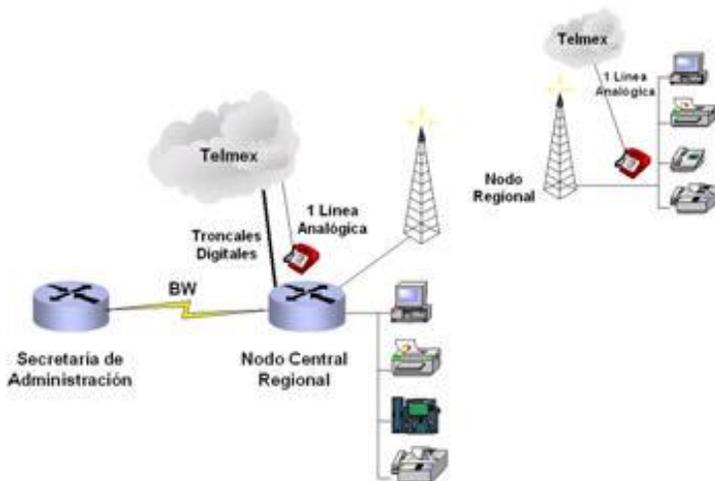
ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 10 DE 56

### Nodo Central Regional



- Troncales Digitales para desviar llamadas de larga distancia.
- Atención de llamadas entrantes y salientes del sitio y nodos locales con conexión wireless.
- Claves de larga distancia personalizadas para llamadas de larga distancia.
- Recepción de nodos locales por medios propios vía wireless.
- Equipo activo necesario y suficiente para atención de nodos y servicios.
- Una línea analógica para casos de fallas mayores.

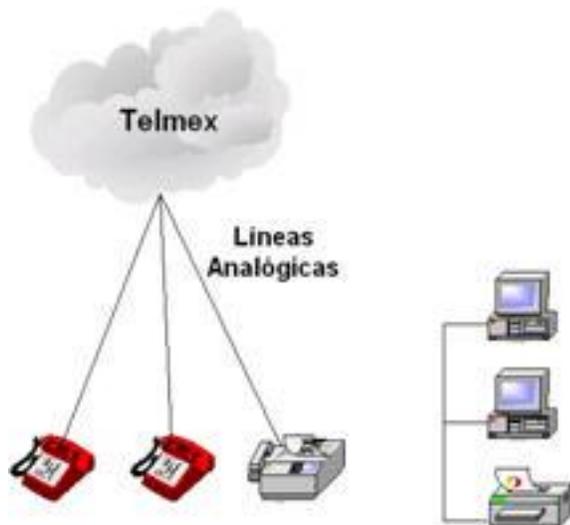
### Nodo Regional con conexión al Nodo Central Regional



- Atención de llamadas entrantes y salientes por medio del Nodo Central Regional.
- Claves de autorización personalizadas para llamadas de larga distancia.
- Equipo activo necesario y suficiente para atención servicios.
- Una línea analógica para casos de fallas mayores, solo en dependencias de seguridad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 11 DE 56

### Nodo independiente sin conexión a la Red Estatal de Voz y Datos



- Atención de llamadas entrantes y salientes por medio de líneas analógicas instaladas directamente en escritorio.
- Equipo activo insuficiente.
- Poco control en llamadas de larga distancia y celular.
- Número de líneas de acuerdo a la exigencia y no a la funcionalidad.
- El número de líneas analógicas y el número de líneas analógicas para llamadas de larga distancia, dependerá del número de usuarios permanentes determinado en la tabla posterior.
- Sitios con prioridad de conexión para optimizar y bajar costos.

5. El equipamiento y las funciones de los esquemas de red será de acuerdo a la cobertura de servicios que estos otorguen.

6. La definición del ancho de banda será determinado de acuerdo al número de usuarios de uso constante de recursos de red, al número de extensiones telefónicas habilitadas y a la necesidad de consulta de sistemas de información.

7. Los Nodos Centrales en Zona Metropolitana y los Nodos Centrales Regionales contarán con equipo de respaldo de energía y de enfriamiento para soportar en las mejores condiciones posibles el equipo y servicios instalados.

8. Las características y uso del equipo de respaldo de energía en los Nodos Centrales en Zona Metropolitana consistirá de: La utilización del UPS deberá estar en un máximo de 60% de la capacidad total para soportar el equipamiento actual y crecimientos posibles.

- El tiempo de respaldo será de al menos 30 minutos para casos de fallos de energía.
- Cableado eléctrico independiente con un calibre determinado por la demanda de corriente del equipo, con pastilla termo magnética con capacidad de acuerdo a la demanda.
- Uso exclusivo de equipo activo de telecomunicaciones, wireless y servidores, evitando en todo momento la conexión de equipos de cómputo personales, aspiradoras, compresoras, etc.

9. Las características y uso del equipo de respaldo de enfriamiento en los Nodos Centrales en Zona Metropolitana consistirá de:

- Equipo Mini Split de techo y solo de enfriamiento.
- Equipo con capacidad de acuerdo a las dimensiones del espacio físico, el calor suplementario (BTU/h) y a las condiciones del lugar (número de ventanas y orientación, número de personas, material de construcción), por lo que será determinado en un estudio de acuerdo a estos factores.
- Condiciones de temperatura ambiental normal de entre 18° y 21° C.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 12 DE 56

10. Los servicios e infraestructura de comunicaciones en los Nodos Centrales en Zona Metropolitana conforme a las necesidades tecnológicas, son:

- Troncales digitales suficientes para la atención de llamadas de entrada y salida de todos los nodos conectados.
- Recepción de nodos alternos dentro de la zona metropolitana por el mejor medio de comunicación que satisfaga la necesidad al menor costo.
- Equipo activo necesario y suficiente para la recepción y atención de nodos y servicios, con los niveles de seguridad necesarios de acuerdo a los servicios.
- Sitio central de la red para proporcionar servicio de Internet y acceso a sistemas de información.

11. Las características y uso del equipo de respaldo de energía en los Nodos Centrales Regionales consistirá de:

- UPS con capacidad de al menos 1.4 kVA para soportar el equipamiento actual y crecimientos posibles.
- Soporte de al menos 10 minutos de respaldo para casos de falla de energía.
- Cableado eléctrico independiente de calibre 10 ó 12 AWG-THW-LS con tercer hilo de tierra física para contactos, con una distancia no mayor a 40 metros, con pastilla termo magnética con capacidad de 10 A ó 20 A.
- Uso exclusivo de equipo activo de telecomunicaciones, wireless y servidores, evitando en todo momento la conexión de equipos de cómputo personales, aspiradoras, compresoras, etc.

12. Las características y uso del equipo de respaldo de enfriamiento en los Nodos Centrales Regionales consistirá de:

- Unidad de aire acondicionado tipo ventana o tipo Mini Split de techo, solo de enfriamiento, tipo monofásico (110V).
- 8 metros cuadrados 1 tonelada
- Equipo con capacidad de acuerdo a las dimensiones del espacio físico, en espacios de 8 m<sup>2</sup> la capacidad será de 1 tonelada y en espacios hasta de 15m<sup>2</sup> la capacidad será de 1.5 toneladas.
- Condiciones de temperatura ambiental normal de entre 18 ° y 21 ° C servicios e infraestructura de comunicaciones en los Nodos Centrales

13. Los servicios e infraestructura de comunicaciones en los Nodos Regionales conforme a las necesidades tecnológicas, son:

- Troncales digitales suficientes para derivar las llamadas entrantes de larga distancia a una llamada local dentro del municipio.
- Las Troncales digitales tendrán además la atención de llamadas entrantes y salientes de la dependencia residente y de los Nodos Regionales con conexión al Nodo Central Regional.
- Recepción de nodos alternos dentro del municipio por medios propios vía Wireless.
- Equipo activo necesario y suficiente para la recepción y atención de nodos y servicios.
- Una línea analógica para casos de fallas mayores con posibilidad de llamadas a larga distancia nacional.

14. Los servicios e infraestructura de comunicaciones en los Nodos Regionales con conexión al

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 13 DE 56

Nodo Central Regional, conforme a las necesidades tecnológicas, son:

- Atención de sus llamadas entrantes y salientes por medio del Nodo Central Regional.
- Equipo activo necesario y suficiente para la atención de servicios.
- Una línea analógica para casos de fallas mayores con posibilidad de llamadas de larga distancia nacional.

15. Los servicios e infraestructura de comunicaciones en los Nodos Regionales con conexión directa a Nodos Centrales en la Zona Metropolitana, conforme a las necesidades tecnológicas, son:

- Atención de sus llamadas entrantes y salientes por medio de líneas analógicas instaladas en sitio.
- Equipo activo necesario y suficiente para la atención de servicios.
- El número de líneas analógicas para llamadas de larga distancia dependerá del número de usuarios permanentes con relación al número de líneas permitidas, determinado por la Tabla 1.
- El número de líneas analógicas dependerá del número de usuarios permanentes en la oficina, determinado por la Tabla 1.

Número de usuarios permanentes en la oficina	Número de líneas telefónicas permitidas	Relación de usuarios / líneas	Líneas con larga distancia habilitada
1 a 3 personas	1	3:1	1
4 a 8 personas	2	4:1	1
9 a 16 personas	3	5.3:1	2
17 a 26 personas	4	6.5:1	2
27 a 38 personas	5	7.6:1	3
39 personas en adelante	Sujeto a análisis		

**Tabla 1.** Relación del número y nivel de llamadas de líneas analógicas contra el número de usuarios permanentes.

16. El número de líneas analógicas y el número de líneas analógicas para llamadas de larga distancia en los nodos independientes, dependerá del número de usuarios permanentes determinado en la Tabla 1; en el caso de que todo el personal tenga las mismas necesidades de telefonía

17. Los niveles de servicios e infraestructura telefónica para los 3 esquemas de red con conexión a la Red Estatal de Voz y Datos (exceptuando el nodo independiente), son:

- Las llamadas de larga distancia se realizaran por medio de una clave de autorización personalizada pasando por el nodo central con el nivel de seguridad de acuerdo a la necesidad.
- El reporte de llamadas de larga distancia se concentrara en el Sistema de Administración Telefónica (SATel) central para su posterior análisis y evaluación del gasto telefónico por parte de los responsables de cada dependencia.
- El nivel de llamadas para llamadas de larga distancia local, nacional, mundial, internacional o celular se asignará de acuerdo a las justificaciones laborales de la dependencia.
- Aparatos de extensiones telefónicas necesarias y suficientes para las necesidades de comunicación de los usuarios.
- La utilización de telefonía IP con la validación de la DIT

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 14 DE 56

18. Los servicios, equipamiento y anchos de banda de los modelos de equipo de telecomunicaciones de Conexión de Servicio Integral se determinan de acuerdo a los siguientes modelos de servicios y topología:

#### Modelo 1

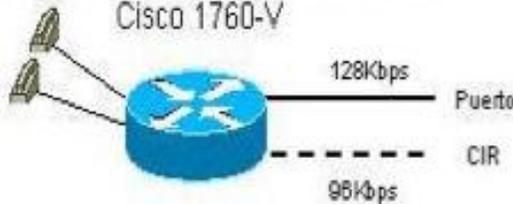


Funcionalidad y compatibilidad con Cisco 1760-V

- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- Enlace activo y de respaldo de 64Kbps y CIR de 64Kbps.
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

#### Modelo 2

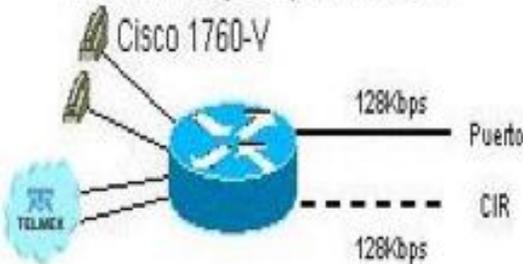
Funcionalidad y compatibilidad con Cisco 1760-V



- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- Enlace activo y de respaldo de 128Kbps y CIR de 96Kbps.
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

#### Modelo 3

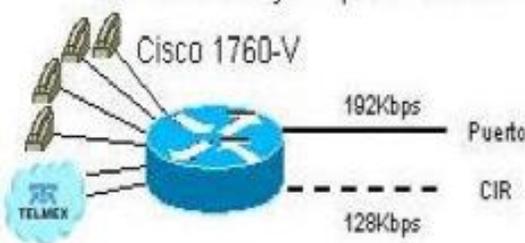
Funcionalidad y compatibilidad con Cisco 1760-V



- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- 4 canales de voz (2 FXS + 2 FXO)
- Enlace activo y de respaldo de 128Kbps y CIR de 128Kbps.
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

#### Modelo 4

Funcionalidad y compatibilidad con Cisco 1760-V



- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- 6 canales de voz (4 FXS + 2 FXO)
- Enlace activo y de respaldo de 128Kbps y CIR de 128Kbps.
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 15 DE 56

### Modelo 5



- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- 12 canales de voz E& digitales para el PBX
- Circuito activo y de respaldo de 384Kbps y CIR de 384Kbps
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

### Modelo 6



- Servicio a sistemas y aplicaciones de la Red Estatal de Voz y Datos.
- Correo Electrónico.
- Internet si es justificable.
- 30 canales de voz E&M digitales para el PBX
- Circuito activo y de respaldo de 512Kbps y CIR de 384Kbps
- Switch de 12 puertos 10/100 BaseT opcional.

19. Las oficinas que cuenten previamente con un PBX de puertos analógicos, deberán contar con los puertos necesarios para la conexión con el Router, el número de estos puertos será del mismo número de llamadas simultáneas a realizar.

20. Toda línea analógica deberá estar físicamente conectada a los puertos correspondientes del Router o del PBX, optimizando y compartiendo el uso de este recurso para todo el personal de la dependencia.

21. Toda línea telefónica ubicada directamente en el escritorio del usuario será cancelada.

22. Es responsabilidad de cada Director de Informática de las Dependencias el optimizar recursos que no son necesarios e indispensables para la operación de las oficinas foráneas y locales.

23. Es responsabilidad de cada Director de Informática de las Dependencias con oficina regional integrada a la Red Estatal de Voz y Datos por medio de la Conexión de Servicio Integral, solicitar la cancelación de las líneas telefónicas excedentes de acuerdo a lo estipulado en la Tabla 1.

24. Los modelos de equipo de telecomunicaciones de la Conexión de Servicio Integral, están definidos en 6 modelos diferentes de equipamiento de acuerdo a la necesidad de la dependencia.

25. Para asegurar la calidad del servicio con una continua e ininterrumpida comunicación de los sistemas de información o aplicaciones, todos los modelos de equipo de telecomunicaciones de Conexión de Servicio Integral contarán con un enlace adicional como respaldo ante cualquier falla del enlace activo para garantizar una comunicación de alta calidad y disponibilidad.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 16 DE 56

### 3 CONEXIÓN A LA RED ESTATAL DE VOZ Y DATOS

1. La Dependencia que requiera interconectar un sitio a la RGD deberá solicitar por escrito a la Dirección de Planeación Tecnológica de la Secretaría de Administración.
2. La Dirección de Planeación Tecnológica será la responsable de analizar la viabilidad del proyecto y asesorar a la dependencia para resolver sus necesidades de interconexión.
3. La Dependencia, Municipio, OPD, Dependencia Federal o Institución deberá contar con los recursos necesarios para el pago del servicio o en su defecto en la partida 3103 para las dependencias del Poder Ejecutivo que tiene que ver con “Transporte de Voz y Datos”.
4. En conjunto con la Dirección de Producción de la Dirección General de Informática, la Dirección de Planeación validará si existe la infraestructura necesaria para la interconexión. En caso de no contar con la infraestructura necesaria en los NOCs principales para recepción del servicio, la dependencia solicitante deberá adquirir dicha infraestructura como parte del mismo proyecto.
5. Si el proyecto es viable y se cuentan con los recursos el servicio deberá ser solicitado por escrito a la Dirección de Planeación Tecnológica de la Dirección General de Informática y deberá incluir la respectiva documentación que solicite la Dirección de Planeación Tecnológica.
6. La interconexión deberá alinearse a los estándares establecidos por la Dirección de Estándares y Regulación de la DGI
7. Toda conexión a la RGD deberá ser conectada primeramente a cualquiera de los NOCs principales o nodo de interconexión a la RGD
8. La interconexión deberá cumplir con las directrices técnicas para no poner en riesgo la seguridad de la RGD, garantizando la disponibilidad, confiabilidad y confidencialidad de la información.
9. Los estándares de seguridad serán establecidos por la Dirección de Estándares y Regulación de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.
10. La Dirección de Producción notificará de la disponibilidad de infraestructura dentro de los NOCs principales y cuantos de telecomunicaciones que interconectan la RGD.

La Dirección de Estándares y Regulación será la responsable de evaluar la utilización de nuevos puertos, estándares y protocolos de comunicación.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 17 DE 56

## 4 NORMA DE USO DEL SATEL (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TELEFÓNICA)

### 1. FUNDAMENTO LEGAL

- 1.1. Se expide el presente documento fundamentado en el Artículo 38, en el apartado XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco vigente.
- 1.2. Para efectos de la aplicación del presente documento se entenderá lo siguiente:
  - a. **El Administrador:** Director General Administrativo, Director Administrativo, Director de Recursos financieros, Director de recursos materiales, o su equivalente.
  - b. **Secretaría:** La Secretaría de Administración.
  - c. **Dependencia:** El resto de las Secretarías, Organismos Públicos Descentralizados, Organismos Públicos Desconcentrados y demás entidades del Poder Ejecutivo.
  - d. **DGI:** La Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
  - e. **DP:** Dirección de Producción de la DGI
  - f. **DETR:** Dirección de Estándares y Regulación Tecnológica
  - g. **REVD:** Red Estatal de Voz y Datos.
  - h. **Rol de usuario:** Conjunto de características que describen las atribuciones y alcances que tienen los usuarios del SATEL de acuerdo a su nivel de responsabilidad en la Organización
  - i. **SATEL:** Sistema de administración telefónico.
  - j. **Cuota:** Es el importe presupuestal asignado a usuarios o dependencias para consumo telefónico.
  - k. **Cuota individual.** Es el equivalente en presupuesto mensual que se le asignará en el SATEL a cada usuario para que cumpla con sus funciones.
  - l. **Cuota por Dependencia.** Es el equivalente en presupuesto anual asignado en el SATEL a cada Dependencia.
  - m. **Consumo telefónico:** gasto generado por dependencia por conceptos de servicio de llamadas locales, larga distancia y llamadas a celular (044 y 045)
  - n. **Código telefónico:** Clave de 4 dígitos utilizada para salir a PSTN
  - o. **Nombre de usuario:** nombre que se le asignará a un usuario para que en combinación con una clave pueda acceder al SATEL.
  - p. **PSTN:** Red Telefónica Pública

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 2.1. Son sujetos regulados por el presente todo servidor público susceptible de uso de un teléfono propiedad del Poder Ejecutivo o extensión telefónica de la REVD.

### 3. NORMA

- 3.1. La Secretaría a través de la DGI es la responsable de administrar y ejercer las partidas presupuestales 3101 Servicio Telefónico, 3204 Arrendamiento de equipo de cómputo, 3501 Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de oficina, 3502 Mantenimiento y conservación de equipo de cómputo, 3604 Servicio de Telecomunicaciones, 5204 Equipo de telefonía y telecomunicaciones, 5206 Adquisición de equipo de cómputo, 5802 Modernización Tecnológica Gobierno Electrónico

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 18 DE 56

### 3.2. La DGI es la responsable de:

- a) Administrar los recursos telefónicos incluidos en la partida 3103 correspondientes al gasto telefónico, a través de la Coordinación Administrativa de Telecomunicaciones.
- b) Administrar el Sistema de Administración Telefónica, SATel.
- c) Definir las normatividad, directrices y roles del personal para el uso y la administración del SATel
- d) Asignar usuarios y contraseñas a los diferentes roles.
- e) Resguardar las responsivas firmadas.
- f) La contratación y pago de los servicios telefónicos fijos y móviles, digitales, de radio, enlaces de datos y cualquier otro servicio tecnológico,
- g) Consolidar las facturas de los proveedores de servicio telefónico en el SATel
- h) Conciliar la facturación y el reporte generado por el SATel.
- i) Notificar mensualmente a todas las dependencias, la información de su gasto por servicio de telefonía y comunicaciones, desglosando este por cada concepto contratado para su verificación.

### 3.3. El Administrador de cada dependencia es responsable de:

- a) El buen uso del usuario y contraseña entregado para la administración de los recursos telefónicos de su dependencia.
- b) Administrar el SATel dentro de su dependencia mediante un usuario y contraseña asignados por la DGI
- c) Administrar de la manera más óptima la cuota y los recursos de la dependencia a su cargo.
- d) Revisar en forma mensual el consumo del servicio telefónico, notificando a la DGI las posibles desviaciones.
- e) Solicitar más presupuesto a la DGI, en caso de que la cuota de la dependencia se agote.
- f) Hacer llegar en tiempo y forma a la DGI las responsivas de su dependencia debidamente firmadas.
- g) Solicitar a la Secretaría la contratación o baja de los servicios de telefonía fija, móvil, radio y enlaces
- h) Generar conciencia para el buen uso en el personal adscrito a la dependencia que administra, promoviendo acciones de ahorro en el consumo de los servicios de telefonía y comunicaciones, e implementando las medidas necesarias que al respecto considere convenientes

### 3.4. El resto de los usuarios serán responsables de:

- a) El buen uso del código entregado a su persona
- b) Administrar de manera racional y eficiente la cuota asignada a su persona
- c) En caso de que la cuota asignada a su persona se agote, solicitar a su jefe directo el incremento en su presupuesto asignado, previa justificación.

## 4. USO Y ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS TELEFÓNICOS

- a) Todas las extensiones de la REVD podrán hacer llamadas inter-extensión ilimitadas salvo en los casos que el jefe directo del usuario estipule una prerrogativa menor.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 19 DE 56

- b) Las llamadas telefónicas a números externos a la REVD, se podrán realizar a través de los códigos telefónicos.
- c) Toda la información relacionada con el servicio de voz proporcionado al Poder Ejecutivo, estará contenida y será administrada por la plataforma tecnológica establecida para tal efecto y será responsabilidad de la DGI a través de la DP.
- d) Los funcionarios susceptibles de contar con el servicio de voz, tendrán los privilegios necesarios de acuerdo a su nivel de responsabilidad y las necesidades de sus funciones.

## 5. ROLES DE USUARIOS

- a) **Administrador Presupuestal.** Será el responsable de administrar el presupuesto telefónico asignado en la partida 3103 y asignará una cuota anual a cada dependencia. Esta función recaerá en la Coordinación Administrativa de Telecomunicaciones de la Dirección General de Informática.
- b) **Administrador de Dependencia.** Será el usuario que tendrá los permisos para administrar las altas, bajas y cambios de códigos telefónicos y cuotas dentro del ámbito de su dependencia. Éste será el Administrador de la dependencia
- c) **Usuario.** Será el usuario regular, que contará con permiso para revisar su consumo individual.

## 6. NOMBRES DE USUARIOS Y CÓDIGOS TELEFÓNICOS

- a) Los nombres de usuario para acceder al SATel serán genéricos, unívocos e intransferibles
- b) Los códigos telefónicos serán de 6 dígitos, personales, unívocos e intransferibles.
- c) Los códigos telefónicos tienen diferentes niveles de acceso para realizar llamadas telefónicas, como se describe a continuación:
  - a. **Inter-extensión.** Podrá realizar llamadas entre extensiones de la REVD
  - b. **Locales.** Podrá realizar llamadas a otras extensiones de la REVD y a números telefónicos locales.
  - c. **Larga distancia nacional.** Podrá realizar las llamadas descritas en los puntos anteriores y además llamadas de larga distancia nacional
  - d. **Larga distancia internacional.** Podrá realizar las llamadas descritas en los puntos anteriores y además podrá realizar llamadas a Estados Unidos, Canadá y Centro América
  - e. **Larga distancia mundial.** Podrá realizar las llamadas descritas en los puntos anteriores y además llamadas al resto del mundo
  - f. **Celular.** Podrá realizar llamadas descritas en los puntos anteriores y a teléfonos celulares locales, nacionales.
- d) Los códigos telefónicos de nivel "Celular" solo serán solicitados de titular de una dependencia al titular de la Secretaría.
- e) Se podrán asignar códigos telefónicos a funcionarios con acceso a la REVD, aún cuando no tenga un aparato telefónico o extensión asignado.
- f) Cada usuario deberá firmar una responsiva por el código de telefónico recibido, en donde se especifican las responsabilidades adquiridas por el uso y los alcances del mismo. Esta responsiva obrará en poder de la DGI. En caso de que dicha responsiva no sea recibida en la Dirección General de Informática en un lapso de 5 días hábiles a partir de la notificación de la asignación del código, éste será reducido a nivel inter-extensión.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 20 DE 56

## 7. CUOTAS

- a) Las cuotas individuales serán asignadas de acuerdo a sus funciones de la siguiente manera:
  - a. Personal del Despacho del titular de la Dependencia \$3,000.00 Pesos
  - b. Secretarías de Dirección General, de Coordinación General o Subprocuradurías \$2,500.00 Pesos
  - c. Directores Generales, Coordinadores Generales o Subprocuradores \$1,500.00 Pesos
  - d. Secretarías de Dirección de Área \$1,000.00 Pesos
  - e. Jefes de Área \$500.00 Pesos
  - f. Resto del personal \$200.00 Pesos
- b) En caso de que algún usuario, por alguna circunstancia particular, haya agotado su cuota y requiera continuar usando el servicio, deberá solicitar el incremento, por única ocasión, al Administrador de su dependencia.
- c) El Administrador de la dependencia podrá autorizar el incremento de la cuota de los funcionarios. Los importes no devengados de las cuotas mensuales no son acumulables para el siguiente mes. Las cuotas serán inicializadas a su monto establecido por perfil, aun cuando haya quedado saldo sin consumir.
- d) En caso de que la cuota de la dependencia se agote, el Administrador de la dependencia podrá solicitar un incremento en su presupuesto a la DGI.

## SANCIONES

Cualquier servidor público que incumpla o falte a la presente norma estará sujeto a lo marcado en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y demás aplicables.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 21 DE 56

## 5 NORMATIVIDAD APLICABLE AL PORTAL JALISCO

### 5.1 MANUAL DE LENGUAJE CIUDADANO<sup>1</sup>

#### Introducción

En nuestras tareas cotidianas escribimos correos electrónicos, oficios, notas informativas, normatividad, manuales y un sinfín de documentos que nos permiten realizar nuestras funciones y responsabilidades.

La escritura es el ejercicio de los servidores públicos por excelencia. A través de ella podemos comunicar, notificar, plasmar, solicitar, instruir, prevenir, sancionar, corregir, normar. Algunos de nosotros les escribimos a otros servidores públicos solamente y algunos otros escribimos documentos que los ciudadanos deben leer, obedecer o usar para realizar algún trámite.

Sin embargo, este contacto e interacción cotidianos con la idiosincrasia del servicio público muchas veces nos lleva a tomar como normales algunas frases utilizadas dentro de nuestro contexto laboral, y tendemos a extender esta manera de comunicar hacia los ciudadanos visitantes del Portal Jalisco, asumiendo que quien lee entenderá fácilmente lo escrito, cuando no necesariamente es así.

Existen infinidad de maneras de escribir, hay quienes utilizan formatos preestablecidos o documentos ya existentes para tomarlos como base, otros por la naturaleza de sus documentos necesitan ser más creativos o bien utilizan un estilo más técnico, es por eso que el Manual de Lenguaje Ciudadano para información publicada en el Portal Jalisco tiene como objetivo estandarizar la información y contenidos en sitios de internet del Portal.

Cada servidor público tiene su estilo. Sin embargo, en el ámbito de nuestra responsabilidad, todos tenemos un compromiso con la transparencia y la eficacia, nuestro estilo de escritura debe corresponder a estos valores.

Por otro lado, existen también otras consideraciones que debemos tomar en cuenta para combinar la sencillez en nuestra escritura, con las facilidades (o en ocasiones complejidades) que representa el medio de comunicación en particular que estamos abordando, la Internet. Una de las características esenciales de la Internet, es el manejo de lo que se conoce como 'hipertexto' es decir la facilidad de brincar de un bloque de información a otro, con un solo clic y sin tener que leer secuencialmente como lo haríamos en un documento físico. El buen o mal uso que hagamos de estas características puede convertir un texto muy bien redactado, en un documento de muy difícil lectura.

---

<sup>1</sup> Esta sección del documento está basado en el "Manual Lenguaje Claro", 2007, 3ª. Ed. Publicado por la Secretaría de la Función Pública, ISBN 970-653-085-1.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 22 DE 56

## Objetivos

Este documento se presenta con los siguientes objetivos:

- Establecer criterios estándares de uso del lenguaje dentro del Portal Jalisco.
- Especificar criterios básicos que marquen la pauta para obtener un producto de mayor calidad, entendible, claro y atractiva a lo largo de las páginas publicadas en nuestro sitio de Internet.
- Proveer a todas las áreas relacionadas con la publicación de información en el Portal Jalisco de las diferentes dependencias, un documento oficial, en el que se puedan apoyar, para realizar publicaciones entendibles, claras y sencillas.
- Establecer criterios fundamentales para utilizar las características del hipertexto a favor de una mejor comunicación y comprensión del mensaje publicado para la ciudadanía a través del Portal Jalisco.

## El lenguaje claro y la información gubernamental

Los ciudadanos necesitan entender qué les está diciendo su gobierno, para estar al tanto del acontecer de su ciudad y estado, así como para ejercer sus obligaciones sin complicaciones, sin precisar ayuda de intermediarios. Por otro lado, el Gobierno tiene la obligación de garantizar que el contenido de la información es lo suficientemente comprensible para evitar confusiones en los lectores.

La información pública contenida en el Portal Jalisco debe tener un beneficio real, ser comprensible y transparente, de esa manera se reducen errores, malos entendidos y aclaraciones, en pocas palabras, se mejora la eficiencia en la comunicación ofrecida por el gobierno.

La comunicación deberá ser proporcionada a la ciudadanía de una manera objetiva y el mensaje deberá entenderse casi de manera inmediata, evitando así malas interpretaciones por parte de los usuarios.

El lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer. Con lenguaje claro se formulan textos fáciles de leer, entender y usar, de acuerdo a las características y necesidades de las personas que los leen.

Existe una gran diferencia entre la utilización de lenguaje sencillo y claro y utilización de lenguaje infantil o demasiado coloquial. El rasgo esencial es que la información no sea confusa y que esté bien estructurada.

La utilización efectiva de un lenguaje claro sirve para:

- Acercar a ciudadanos y gobierno al incrementar el nivel de percepción positiva y confianza que los ciudadanos tienen en sus gobernantes;
- Ahorro en los recursos al simplificar la operación en las instituciones, minimizando los malos entendidos y necesidad de aclaraciones;

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 23 DE 56

- Fomento en la transparencia y rendición de cuentas, es decir para fortalecer la democracia.

Otro concepto útil de incorporar en el momento de redactar información para ser entregada al conocimiento público es la lectura fácil.

Se llama lectura fácil a todos aquellos contenidos que han sido resumidos y redactados con lenguaje sencillo y claro, de forma que puedan ser entendidos por personas con discapacidad cognitiva o discapacidad intelectual. Es conveniente considerar que nuestros textos tengan estas características para ampliar el nivel de alcance e inclusión de lectores que tengan acceso a ellos.

Para que un texto sea comprendido, el uso de palabras simples y comunes permitirá que el mensaje alcance al mayor número de personas. Es importante evitar adornar tanto las frases, así como utilizar palabras complejas y abstractas.

Una clave muy importante para que los comunicados sean entendidos es visualizar permanentemente la audiencia a quien va dirigido cada uno de ellos, ponerse siempre en el lugar del ciudadano lector, para incorporar consideraciones como nivel cultural, capacidades físicas entre otros.

## **Audiencia de la información**

El primer elemento para lograr la comprensión de la información que queremos transmitir es conocer las características de nuestra audiencia, es decir, quienes nos van a leer. Muchos de nosotros escribimos para otros servidores públicos y algunos lo hacemos para los ciudadanos. La manera en que nos dirigimos a un grupo o a otro puede variar sensiblemente la comprensión de los textos.

Reflexionar sobre quienes van a leer los escritos y qué tienen que hacer con la información que se les transmite, es la mejor manera de escribir para ellos.

La clave es buscar y encontrar la manera de transmitir nuestras ideas con claridad considerando las características del receptor de nuestros mensajes.

Para enfocar adecuadamente nuestros textos, podemos comenzar por responder a estas preguntas:

### **I. ¿Quién o quiénes van a leer el texto?**

Identificar el grupo de personas que más interés tienen en él. El texto debe estructurarse y escribirse para cubrir las necesidades de información de ese grupo, además de incluir información y detalles que puedan ser relevantes para otros grupos de personas que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna razón lo leerán.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 24 DE 56

## II. ¿Por qué razón leerán el texto?

Algunas personas leerán un texto por curiosidad, otras por escepticismo y otras porque necesitan información para realizar algún trámite u obtener algún apoyo.

Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a incluir sólo la información que éstas necesitan.

## III. ¿Qué nivel de conocimiento se tiene sobre el tema o la información del escrito?

Considerar si los lectores entenderán los términos técnicos y las abreviaturas del documento, y en función de eso, decidir el nivel de profundidad o detalle que se debe abordar, para ello también es útil identificar si se tiene el contexto suficiente para comprender la información y, sobre todo, para usarla.

La clave es no asumir que los lectores deben o pueden saberlo. Normalmente quienes nos leen, no tienen la misma información o formación académica, es mejor explicar o precisar lo más posible.

## IV. ¿Qué características tienen como lectores?

Si son servidores públicos, seguramente estarán más familiarizados con el tipo de documentos que se utilizan en las instituciones públicas, en cambio si son ciudadanos, les será más difícil comprender la terminología y el estilo que a veces utilizamos los burócratas, más aún si son ciudadanos que viven en una zona rural, en cualquier caso nuestra expresión escrita debe ser lo más clara y sencilla como sea posible.

## V. ¿Qué sentimientos pueden causarles el mensaje o el tono del escrito?

La percepción que podemos generar a través de los escritos que leen otros servidores públicos y los ciudadanos, debe ser de atención, de servicio, amabilidad y respeto.

Contestar las cinco preguntas anteriores antes de empezar a escribir, durante la escritura y revisión de tu documento, nos permitirá recordar al lector en todo momento.

Sin embargo, debemos tener mucho cuidado, y no confundir la acción de tomar el lugar del lector con decir lo que al ciudadano le gustaría oír, sino apegarnos a la información verídica. Tampoco significa escribir de manera vulgar o demasiado básica.

Profundizando un poco más en la segunda pregunta, referente a la motivación que los lectores tendrán para consultar nuestra información, debemos considerar que, en general, las personas leen para informarse, para aprender algunos temas, para curiosear, para estar en contacto con la familia, organizar una reunión con amigos, comprar boletos para el cine o realizar algún pago. A partir de la comunicación digital, nuestros hábitos de lectura se han comenzado a modificar. La lectura en medios electrónicos es cada vez más recurrente y resulta más pesada si leemos textos

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 25 DE 56

extensos en pantalla, por lo que en general, la información que encontramos en Internet tiene que ser ligera y breve.

Facilitar la comunicación y la interacción a través de medios electrónicos es una preocupación de los gobiernos de diversos países alrededor del mundo.

En México, se realizan esfuerzos para brindar servicios en línea, proporcionar información clara y veraz, además de mejorar la accesibilidad y usabilidad del Portal Jalisco, todo esto con el propósito de facilitar la interacción entre las personas y el Gobierno.

Las personas leen textos oficiales para interactuar con su gobierno, ya sea para recibir servicios, como licencias, becas, o cumplir obligaciones como pago de impuestos, infracciones, entre otros.

Los ciudadanos quieren resolver sus problemas rápido, por lo que buscan respuestas rápidas, claras y sencillas a preguntas como:

- ¿Qué tengo que hacer?
- ¿Para qué o por qué?
- ¿Cómo, cuándo y dónde?

Leen para encontrar esas respuestas y entenderlas, pero no quieren que se les explique lo que ya saben, ni detalles que no contesten a sus preguntas.

## Proceso de redacción

Escribir de manera clara y sencilla es algo complicado, ya que va más allá de una buena ortografía o de un amplio vocabulario. En realidad se trata de expresar mensajes, seleccionar las palabras adecuadas para hacerlo y ordenarlas de manera lógica.

La forma y el orden de los enunciados le dan coherencia y sentido a los mensajes que queremos transmitir.

Los servidores públicos que escriben eficazmente siguen una técnica sencilla, igual que cuando trabajamos con procesos definidos y controlados. El proceso consiste en tres pasos relacionados entre sí, tanto, que en la práctica no deben separarse.

- Planear
- Escribir y
- Revisar.

Sugerencias sobre este proceso:

- Ejecuta el proceso completo en todos los casos; no omitas ninguna actividad.
- Regresa a etapas previas cuantas veces sea necesario y factible; recuerda que el proceso es cíclico y no una secuencia lineal.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 26 DE 56

- Dimensiona el proceso de acuerdo con el tamaño, la complejidad y la importancia del documento. Por ejemplo, planear un mensaje que se va a enviar en un correo electrónico podría llevarte menos de un minuto, mientras que planear la documentación de un sistema de calidad tomaría varios días o semanas; la creación de una ley quizá podría llevar meses.

## I. Planear

Un plan nos dice qué tenemos que escribir y cómo hacerlo. Tener un plan acelera el proceso de la escritura. Si empezamos a escribir con un buen mapa o plan, no pasaremos tiempo perdidos a la mitad de un documento enredado, ni tendremos que hacer tantas correcciones.

Planear un documento consiste en:

- Definir el propósito del documento,
- Identificar al lector,
- Generar las ideas a tratar y
- Ordenar estas ideas.

Un propósito preciso y claro es el mejor instrumento del escritor para alcanzar lo que quiere lograr. Si el escritor no tiene claro el propósito de su mensaje, se perderá en el camino.

Para definir el propósito, pregúntate:

- ¿Qué espero lograr con mi texto?
- ¿Qué debe hacer el lector con esa información?

Algunos ejemplos de propósitos de documentos dirigidos a ciudadanos:

- Proporcionar información a los beneficiarios de un programa.
- Aclarar a los contribuyentes sobre sus obligaciones fiscales pendientes.
- Explicar cómo se llena un formato.
- Advertir a las familias sobre una campaña de revisión médica.
- Alertar a los directivos de empresas sobre los riesgos legales causados por un mal sistema de control ambiental.
- Comunicar de los resultados de la gestión pública a otros poderes de la federación, etc.

Como ya vimos anteriormente, pensar en el lector es muy importante, es por eso que al identificarlo, nos permite usar las palabras y el tono ideal de acuerdo con sus características y expectativas.

Pregúntate:

- ¿Cuántas veces piensas en tu lector antes de escribir un documento?
- ¿Estás consciente de que no todos tus lectores tienen los mismos conocimientos?
- ¿Consideras a los lectores que tienen un menor grado de escolaridad?

Para identificar a tus lectores, contesta las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son y qué hacen?
- ¿Tienen las mismas características?
- ¿Dónde viven? ¿En la ciudad o en una zona rural?

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 27 DE 56

- ¿Qué nivel de lectura tienen?
- ¿Comprenderán palabras técnicas o sofisticadas?
- ¿Qué conocimientos tienen sobre el tema del texto?
- ¿Qué pueden sentir y pensar sobre lo que voy a decirles?
- ¿Con qué tono y con qué términos debo dirigirme a ellos?

Comenzar a escribir un documento puede resultar complicado, sin embargo, para ahorrar tiempo y tener mayor claridad en nuestras ideas, podemos comenzar por escribirlas todas sin importar su orden, relevancia o redacción.

Algunas técnicas para generar ideas son: mapas mentales, lluvias de ideas, preguntas del lector, entre otras.

**Mapas mentales.** Los mapas mentales son una forma visual de representar nuestro pensamiento. Esta técnica consiste en dibujar en un papel las asociaciones mentales de las palabras e ideas que se nos ocurren.

**Lluvia de ideas:** Consiste en anotar cualquier idea asociada al tema, al momento en que aparezca. Apúntalo todo, incluso lo que parezca obvio, absurdo o ridículo.

No valores las ideas al momento de plasmarlas, después podrás omitir lo que no te guste.

Procura anotar palabras sueltas y frases para recordar la idea; las oraciones completas y detalladas quitan mucho tiempo.

**Preguntas al lector:** Para planear documentos más concretos y transmitir mensajes estructurados, es útil “ponerse en los zapatos” del lector e imaginar las preguntas que le surgirían sobre tu escrito.

Contestar a estas preguntas te llevará a estructurar textos ordenados y orientados a las necesidades del lector.

Una vez que tenemos las ideas sobre el tema a escribir debemos organizarlas y ordenarlas para lograr el propósito de nuestro texto, de manera que se adecue al contexto de la comunicación y a las características del lector.

Lo primero es agrupar las ideas relacionadas y escribir para cada grupo un encabezado. Después, se ordenan con una secuencia lógica y se escriben los textos a partir de ellas.

Definir el orden de las ideas de un texto, es darle al lector un “mapa” que lo guíe por un escrito que desconoce; además, le ayuda al escritor a lograr el propósito que ha definido.

## II. Escribir

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 28 DE 56

Escribir consiste en obtener o generar la información necesaria para desarrollar las ideas generadas durante la planeación y plasmarlas en un texto.

Considera estas sugerencias al escribir:

Perfección cero. Concéntrate primero en plasmar tus ideas y luego mejora la claridad y precisión, no trates de escribir perfecto a la primera.

Modelo. Busca modelos de documentos semejantes al que escribes ya que te pueden dar ideas sobre la estructura y la secuencia.

Edición. Lee con frecuencia lo que llevas escrito, esto te ayudará a precisar tus ideas y a encadenarlas mejor.

Descanso. Deja “descansar” el documento por unos minutos, horas o días si te es posible. Al retomarlo, lo leerás con óptica renovada y seguramente le corregirás varias cosas.

El primer lector. Pide a otra persona que lea tu documento y que te diga lo que entendió. Esto te ayudará a asegurarte de que estás transmitiendo el mensaje deseado.

Una vez que hemos avanzado en la escritura, es necesario hacer varias revisiones, se vale quitar, poner, modificar, tantas veces como sea necesario, lo más importante es lograr un documento claro, sencillo y fácil de entender por cualquier persona que lo lea.

### III. Revisar

Es necesario revisar varias veces el documento conforme avanzas en la escritura, sin necesidad de llegar al final de la redacción. Quizá esto implique invertir un tiempo considerable para leerlo varias veces y corregirlo hasta quedar satisfecho con lo que se escribió, pero vale la pena en términos del resultado, y por otro lado aplicando esta técnica, cada vez será más sencillo redactar documentos y se requerirá menos revisiones, al aplicar desde el inicio los criterios de lenguaje ciudadano.

#### Sugerencias de estilo

Cumplir con eficacia el propósito u objetivos del escrito, puede ser logrado estableciendo un estilo dirigido a conseguir el cometido. Considera las sugerencias de estilo que se presentan a continuación al escribir y sobre todo al revisar.

##### Aclarar y simplificar

- Utilizar palabras sencillas y precisas
- Eliminar palabras innecesarias o rebuscadas
- Cuidar los verbos y la estructura de la oración
- Oraciones cortas y claras
- Párrafos efectivos.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 29 DE 56

#### Acercarse al lector

- Tono y lenguaje adecuados a las características de la audiencia
- Estilo personal dirigido a los intereses de quien lee.
- Incluir solo lo necesario, para optimizar el tiempo del lector, haciéndolo leer sólo aquello que en ese momento demanda su atención.
- Utilizar la lógica positiva en lo posible, ya está comprobado que el cerebro humano procesa las ideas directas de manera más sencilla y rápida.

#### Mejorar la presentación

- Utiliza encabezados que sean descriptivos del contenido de los párrafos subsecuentes para facilitar al lector decidir si la información es de su interés o no.
- Evita usar múltiples colores en tus textos, o florituras como subrayados, letras itálicas, o diferentes tipos de letra, ya que en lugar de ayudar a leer, da una apariencia de desorden y arrogancia.
- Usa ayudas visuales como listas, tablas y diagramas en lugar de párrafos. Es más fácil y agradable leer y entender los párrafos cortos. Los documentos donde las oraciones están agrupadas en párrafos largos, suelen disuadir la lectura, razón por la que se recomienda omitirlos. Al usar ayudas visuales logras que el documento sea más atractivo y agradable al leerlo además que el lector encuentra la información más rápido.

#### Etiqueta en el Portal Jalisco

Además del sentido común, los buenos modales, la cortesía, el respeto, la consideración y la tolerancia, estas son algunas reglas que debemos todos observar al comunicarnos a través de la Red.

- Nunca olvides que la persona que lee el mensaje es un humano con sentimientos que pueden ser afectados.
- Adhiérete a los mismos estándares de comportamiento que sigues en la vida real, cuando estés en línea.
- Escribir todo en mayúsculas se considera como gritar y además, dificulta la lectura.
- Respeta el tiempo de las otras personas siendo conciso en los textos ofrecidos.
- Causa una buena impresión, revisa y edita las palabras e imágenes antes de enviarlas.
- Se selectivo sobre qué información colocas en un correo electrónico o en un sitio web, la información en Internet es muy pública, y puede ser vista por cualquiera en el mundo incluyendo criminales, futuros empleadores, y gobiernos.
- Recuerda que no eres anónimo, lo que escribes en un correo electrónico y un sitio web puede ser rastreado hacia ti y/o a la dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco que representas.
- Cita la fuente o las obras de terceros que utilizas o a las que haces referencia, nunca des a entender que la información es generada por la institución si no es así. Indica la fecha de vigencia y actualización de la información presentada.
- Comparte tu conocimiento con la comunidad.
- Ayuda a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
- Se objetivo sobre temas cuyo bien primordial no afecte en general.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 30 DE 56

## Normas de apoyo: Gramática y Signos de Puntuación

### Gramática

Cuidado con los verbos. El verbo es la columna vertebral de la expresión y se recomienda aprovechar su fuerza para sostener a las demás palabras que componen la expresión.

Cuando leemos un verbo, sabemos que ahí está la acción. Cuando leemos un sustantivo pensamos que se trata de algo o de alguien. Si las oraciones rompen ese patrón y se usan sustantivos en lugar de verbos, la acción queda oculta y nuestra mente tiene que trabajar más para entender.

### Voz pasiva vs. voz activa

La voz activa expresa la manera en la que transcurre la realidad, es decir, expresa las acciones que realizan los sujetos, por ejemplo:

“La Secretaría ejerció los recursos asignados.”

En la voz pasiva, el sujeto recibe la acción del verbo, por ejemplo:

“Los recursos asignados fueron ejercidos por la Secretaría.”

Escribe tus oraciones en voz activa, ésta es preferible por varias razones:

- Es más inmediata.
- Requiere menos palabras.
- Implica menos esfuerzo del lector para comprender la idea.
- Dirige la atención del sujeto que ejecuta la acción.

### Uso de oraciones cortas y claras

Las oraciones largas son más difíciles de leer, saturan la memoria. Una oración larga contiene varias ideas por lo general, por lo que se corre el riesgo de perderse en ellas. Las oraciones cortas son más claras y sencillas de entender. Usa viñetas para separar oraciones visualmente largas.

### Elimina palabras innecesarias.

Utiliza la fórmula S + V + C (Sujeto + Verbo + Complemento).

### Cuida la puntuación.

Una oración sin signos de puntuación es como manejar por una ciudad sin semáforos, en los que los conductores circulan sin detenerse causando accidentes. De los signos de puntuación depende en gran parte la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos.

El idioma español cuenta con los siguientes signos de puntuación: el punto, la coma, el punto y coma, los dos puntos y los puntos suspensivos, los signos dobles, como los de interrogación, admiración o exclamación, comillas, paréntesis, corchetes y rayas de apertura se escriben sin espacio libre entre ellos y la palabra que les sigue o que les precede.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 31 DE 56

Si los utilizamos de manera correcta daremos la pausa y el sentido que buscamos en la oración.

## Recomendaciones

- Cuidar la ortografía y la redacción. No hay nada peor que un documento mal escrito o con faltas de ortografía. Deberá revisarse hasta lograr un nivel de cero errores, considerando las reglas de ortografía y redacción más elementales (Mayúsculas y minúsculas, acentuación, nombres propios, etc.).
- A medida de lo posible se debe evitar la utilización de siglas o abreviaturas en el desarrollo de páginas o en la presentación de imágenes, de ser necesaria su utilización se deberá de colocar una nota con la descripción de su significado.
- No deberán darse créditos personales a ningún desarrollador de páginas de Internet de manera particular, se puede hacer referencia a la dependencia responsable de su mantenimiento, pero no a personas, debido fundamentalmente a que la generación de información se hace en ejercicio de sus funciones y la propiedad de la misma es institucional.
- Tampoco podrán ponerse ligas a direcciones de correo particulares, que no estén destinadas al uso general de la dependencia.
- El idioma principal en que se presentará la información es el castellano, ya que una de nuestras principales funciones es informar a nuestros conciudadanos. Dependiendo del tipo de información que se publica, en algunos casos quizá sea conveniente (o imprescindible) presentarla en algún otro idioma (inglés, francés, alemán, etc.), en esta situación la página principal será español, la cual presentará ligas a los demás idiomas. Siempre deberá existir una versión de la información en español.
- Al igual que las consideraciones tomadas para el idioma español, las páginas escritas en otro idioma deberán estar libres de errores de ortografía o frases mal construidas.
- Cuando se considere necesario la información que se publique en el Portal Jalisco deberá mencionar al final de la misma, la fuente de la cual se obtuvieron los datos.
- Escribir sobre el tema como si las ligas no existieran en él. Abusar del hipertexto hace más complicada la lectura, por lo que incorporar las ligas dentro de la misma redacción, le da sentido y fluidez a la misma.
- No es necesario enseñar a los lectores cómo acceder la información, así, en lugar de mencionar la liga, por ejemplo:

“Haga clic [aquí](#) para obtener más información acerca del Lic. Emilio González Márquez, gobernador de Jalisco.”

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 32 DE 56

Es preferible escribir:

“El [Lic. Emilio González Márquez](#) es el gobernador de Jalisco...”

- Escoger frases significativas al momento de construir las ligas. Se debe dar al visitante la capacidad de intuir fácilmente la información que se encontrará al seleccionar una liga. Las ligas poco claras, obligan al visitante a seguirlas antes de estar seguro de que la información contenida del otro lado le será de utilidad.
- Un aspecto importante que hay que cuidar es la posición en la que colocamos las ligas, sobre todo aquellas que dirigen a un sitio de Internet diferente, esto es, si lo primero que el visitante ve es una liga a otro sitio, potencialmente nuestra página puede convertirse solamente en un puente para que el usuario se vaya a este nuevo sitio sin siquiera haber visto la información que publicamos.
- Escoger la longitud adecuada para una liga. Probablemente una sola palabra no será muy significativa para el usuario, mientras que usar ligas que abarcan más de un renglón son difíciles de leer y pueden tener significados ambiguos acerca de la información a la que dirigen.
- Igualar el texto de la liga con el título de la página a la que llama. Esto permitirá que el usuario final pueda recordar fácilmente la trayectoria que tuvo que seguir para llegar a una determinada página. Si no es posible que sean exactamente iguales es necesario encontrar una frase que coincida con el concepto que se quiere dar a entender.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 33 DE 56

## 5.2 NORMATIVIDAD DE USO DEL CHAT

En este capítulo se establecen norma aplicable a la prestación del servicio de charla en línea (chat) en el Portal Jalisco, el cual consiste en una comunicación escrita a través de Internet entre dos o más personas que se realiza instantáneamente.

Este apartado está orientado a aprovechar al máximo la infraestructura destinada a este efecto, así como prestar un servicio de alta calidad, veraz, confiable, oportuno y útil a los ciudadanos y visitantes que lo requieran.

El servicio de chat tiene como objetivo ser una herramienta más de asesoría y orientación para los ciudadanos y público en general, a la vez un instrumento de retroalimentación que permita al Gobierno del Estado establecer una estrategia de mejora continua hacia el interior. Es un mecanismo de interacción virtual y gratuito para que los visitantes del Portal Jalisco tengan acceso a una atención más cercana con los funcionarios que los atienden.

Están sujetos al cumplimiento de esta norma, todos los funcionarios autorizados, que administren, atiendan u ofrezcan el servicio de charla en línea (chat). De igual manera tendrán que tener observancia en la presente norma, los ciudadanos y público en general que haga uso de este servicio.

La Dirección de Ingeniería de Sistemas (DIS), adscrita a la Dirección General de Informática (DGI) de la Secretaría de Administración, es la unidad responsable directa, encargada de coordinar, monitorear y certificar que se dé cumplimiento a la normatividad establecida en este capítulo.

### a) Norma de uso del servicio de Chat

1. Los usuarios del servicio de chat se clasifican de la siguiente manera, acuerdo a sus funciones y responsabilidad:
  - I. **Oficinas de Gobierno Estatal.** Son las Dependencias, Secretarías, Organismos o cualquier otra oficina del Gobierno Estatal con presencia en el Portal Jalisco o en cualquier otro portal habilitado por la DGI y que por sus funciones requieran brindar una o más líneas de atención por medio del chat.

Es responsabilidad de la Oficina de Gobierno Estatal designar a los servidores públicos con el perfil adecuado para atender a los ciudadanos y público en general a través del chat, tomando en cuenta que se requiere amplio

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 34 DE 56

conocimiento sobre la información, trámites y servicios relacionados con la oficina de gobierno a la que pertenecen y a la línea de servicio que se solicite, conocimiento de la Ley de Transparencia e Información Pública, así como profesionalismo y un trato amable.

- II. **Servidores públicos.** Son los responsables de atender las solicitudes de información que los ciudadanos y público en general hagan a través de una línea de atención que corresponda la Oficina de Gobierno Estatal a la que pertenecen, para efectos de esta norma se les denominará también como “Operadores de Chat”. Es responsabilidad de los servidores públicos atender al ciudadano con un trato amable y profesional, con espíritu de servicio y de acuerdo a lo que establece la Ley de Transparencia e Información Pública.
  - III. **Ciudadanos y público en general.** Todas aquellas personas que utilizan el Portal web del Estado de Jalisco como medio para interactuar con la información y servicios del Gobierno del Estado de Jalisco. Para efectos de esta norma nos referiremos a ellos como “Usuarios de Chat”, una vez que inician una sesión de chat en cualquier línea de atención para recibir la asesoría correspondiente por parte de un operador de chat.
  - IV. **Consejo Editorial del Portal Jalisco.** Es el responsable de atender las omisiones o ajustes en el Portal web del estado de Jalisco que se identifiquen como necesarios por los Servidores Públicos que atienden el servicio de chat y que hayan sido turnados para su valoración y efectos con la finalidad de dar un mejor servicio al ciudadano y público en general.
2. Los ciudadanos y público en general podrán hacer uso del servicio para solicitar ayuda en cuanto al uso o navegación en el portal, para identificar información en general o para resolver posibles dudas sobre los trámites y servicios, todas las peticiones serán atendidas en línea por los servidores públicos designados a atender este servicio en representación de la oficina de gobierno a la que pertenecen.
  3. Las oficinas de Gobierno Estatal que deseen abrir una o más líneas de atención por medio del servicio de chat, deberán solicitarlas por medio de oficio a la Dirección General de Informática, especificando la(s) línea(s) de atención que le corresponda atender de acuerdo a sus atribuciones, definir un responsable de la línea de atención y uno o más Operadores de Chat, y por cada servidor público los siguientes datos: nombre completo, puesto, adscripción, líneas de atención, domicilio, teléfono y correo electrónico.
  4. El acceso al servicio que se otorgue a los servidores públicos para atender las líneas será personal e intransferible, su uso será monitoreado y estará sujeto a las responsabilidades y sanciones a las que haya lugar como parte de sus funciones,

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 35 DE 56

según lo previsto por la Ley para los Servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios y por la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco

**5. El uso del servicio de chat se deberá sujetar a los siguientes criterios:**

- I. El servicio de chat es una herramienta de apoyo, auxiliar a los mecanismos existentes de los trámites y servicios, no sustituye en ningún sentido ninguno de los requisitos expresos para la atención de los mismos.
- II. Atendiendo a las mejores prácticas referentes a la prevención de ataques malintencionados en las comunicaciones en línea (Phishing, usurpación de identidad, etc.), se deberá utilizar preferentemente un canal encriptado, durante las sesiones del chat en línea, utilizando el protocolo SSL o equivalente, siempre que las condiciones tecnológicas lo permitan.
- III. Las conversaciones de chat serán grabadas en formato electrónico con la finalidad de monitorear la calidad en la atención al ciudadano.
- IV. La información que proporcione el Gobierno del Estado por este medio, no creará obligaciones ni derechos distintos a los establecidos en las leyes vigentes.
- V. El servicio se proporcionará sobre consultas concretas, de manera confidencial y gratuita para el usuario.
- VI. Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones, opiniones y todo acto que realice u omita en la sesión de chat.
- VII. Los participantes en las charlas en línea se abstendrán en todo momento de utilizar lenguaje ofensivo.
- VIII. Las sesiones de chat por ningún motivo serán utilizadas para sostener conversaciones personales ajenas a asuntos relativos al Gobierno del Estado, o para realizar cualquier tipo de propaganda proselitista o religiosa.
- IX. El Gobierno del Estado se reserva el derecho dar por terminada una sesión del chat, o desconectar de la misma, sin previo aviso, a quien no respete las normas de uso o abandone la sesión por más de 5 minutos.
- X. Por seguridad de los usuarios, por este canal de atención no se solicitarán datos personales ni de ningún tipo que impliquen la verificación de la autenticidad del usuario.
- XI. Los servidores públicos no están autorizados a proporcionar información específica respecto a la situación de bienes, derechos patrimoniales, pagos de obligaciones fiscales, estatus de trámites, validación de documentos, o demás en poder del Gobierno del Estado de Jalisco, por tratarse de información personal.
- XII.** Los servidores públicos responsables de atender a los ciudadanos a través de una línea de chat, actuaran siempre en cuanto al manejo de información pública se refiere de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco.
- XIII. Cuando facilite el acceso a la información, los servidores públicos podrán proporcionar enlaces a URLs para dar mejor atención al ciudadano. Estos

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 36 DE 56

enlaces se limitarán a referenciar sitios u archivos electrónicos contenidos en el Portal Jalisco.

- XIV. Dado que se trata de un servicio de apoyo que no sustituye ninguno de los mecanismos de atención oficialmente definidos. Por ningún motivo se podrán transferir archivos durante las sesiones de chat. De igual manera, estarán restringidas las audio y videollamadas.
- XV. Si durante la atención en línea el servidor público identifica omisiones de recursos: información, formatos o archivos varios en el Portal, deberá informar por correo electrónico o por escrito al Consejo Editorial del Portal Jalisco sobre el caso específico para su valoración y que se realicen las mejoras que corresponda, al mismo tiempo que agradece y notifica al ciudadano que se llevarán a cabo las acciones pertinentes para mejorar el servicio.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 37 DE 56

## 5.3 NORMA DE ACCESIBILIDAD WEB PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### Introducción

Quienes son usuarios de Internet conocen o han realizado acciones como: ver una imagen, leer un texto, presionar un botón, hacer clic en un enlace, reproducir un video, etc. Todas estas son acciones que resultan un tanto triviales para la mayoría de los usuarios de Internet por ser de fácil acceso para ellos. Sin embargo existe un universo de usuarios, personas con discapacidad, para quienes la accesibilidad de los sitios en Internet no es la mejor.

Para el Gobierno del Estado de Jalisco es de suma importancia que su Portal Web sea **accesible** para todos los ciudadanos incluyendo a las personas con discapacidad o que poseen alguna deficiencia en sus habilidades (problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla). La accesibilidad también beneficia a otras personas, como por ejemplo a las de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad. El acceso a la información debe ser sin limitación alguna por razón de deficiencia o discapacidad, lo que permite mejorar el acceso a la web en general. Esto permite que la información producida por El Gobierno del Estado de Jalisco esté al alcance de un mayor número de usuarios.

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas; es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas.

Al hablar de **accesibilidad** web se está haciendo referencia a prácticas de diseño e implementación de los sitios web que permitirán que las personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar en estos sitios.

En la actualidad la mayoría de los sitios y software web presentan barreras de accesibilidad que dificultan o imposibilitan su uso a las personas con discapacidad. Por otro lado, un sitio web con alto grado de accesibilidad es aquel que provee de elementos, en su código o en su diseño, que pueden ser interpretados por las personas con discapacidad o por herramientas de software, ajenas al propio sitio web, para que estas hagan uso de la información proporcionada en el sitio web..

El Gobierno del Estado de Jalisco está obligado a proveer de sitios con alto grado de accesibilidad, de conformidad con la Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad. Por lo tanto cuanto más software y sitios web accesibles estén disponibles por parte del GEJ, más personas tendrán acceso a la información.

La Dirección de Ingeniería de Sistemas (DIS), adscrita a la Dirección General de Informática (DGI) de la Secretaría de Administración, es la unidad responsable directa, encargada de coordinar, monitorear y certificar que se dé cumplimiento a la normatividad establecida en este capítulo.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 38 DE 56

## Guía de Accesibilidad Web

**Norma 1.-** Los sitios web deberán proporcionar alternativas textuales equivalentes para el contenido visual y auditivo.

**Objetivo:** Proporcionar contenido que, cuando se presenta al ciudadano en general, transmita esencialmente la misma función que al desarrollarse de manera auditiva o con contenido visual.

Aunque algunas personas con discapacidad visual, no pueden utilizar imágenes, películas, sonidos o applets directamente; si pueden usar páginas que incluyen información equivalente para el contenido visual o auditivo. La información equivalente debe describir la apariencia del contenido visual o el sonido del contenido auditivo. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Proporcionar un texto equivalente para todo elemento no textual pero que por su propia naturaleza o utilidad dentro de una página web sirvan para transmitir una idea.

Esto aplica para imágenes (fotografías, representaciones gráficas de texto, regiones de mapas, botones gráficos, etc. NOTA: no aplica para imágenes ilustrativas o de ornato como por ejemplo las viñetas en las listas); también aplica para videos y animaciones, applets y objetos programados, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del video y de video.

- Utilice el atributo "alt" en todas las etiquetas IMG. Agregue siempre una descripción de la imagen y déjela vacía cuando sean imágenes ilustrativas o de ornato.
  - Agregue subtítulos a los videos, estos deben mostrar el texto del narrador y/ o de los personajes o describir la situación que en él se presenta.
- b) Proporcione vínculos de texto redundantes para cada zona activa de un mapa de imagen del lado del servidor.
  - c) Hasta que las aplicaciones de usuario puedan leer automáticamente el texto equivalente de la banda visual, proporcione una descripción auditiva de la información importante de la pista visual de una presentación multimedia.
  - d) Para toda presentación multimedia tiempo-dependiente sincronice alternativas equivalentes con la presentación.
  - e) Hasta que las aplicaciones de usuario interpreten el texto equivalente para los vínculos de los mapas de imagen de cliente, proporcione vínculos de texto redundantes para cada zona activa de un mapa de imagen del lado del cliente.

## Norma 2.- Texto Legible

**Objetivo:** Usar textos con alto contraste, en comparación con el fondo donde se representa, y con tipos de fuente clara.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 39 DE 56

Las personas con cierto grado de debilidad visual, o incluso aquellas con capacidad visual completa, pueden llegar a tener problemas para comprender la información descrita en el texto cuando este no tiene un grado suficiente de contraste o cuando el tipo de letra dificulta la lectura del mismo. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Asegúrese de que en primer plano, las combinaciones de color de fondo tengan suficiente contraste para que sean percibidas por personas con deficiencias de percepción de color o cuando se ve en una pantalla blanco y negro.
- b) Utilice tipos de fuente estándar y que sean legibles.
- c) Asegúrese de que los textos presentados tengan un tamaño de por lo menos 12 puntos. Y en textos en imágenes se sugiere por lo menos 14 puntos.

### **Norma 3.- Uso de color**

**Objetivo:** Asegurar que el texto y los gráficos son comprensibles cuando se vean sin color. El color del texto no deberá determinar de manera única el contenido de éste, su grado de importancia, la necesidad de llevar a cabo una acción manteniendo además un alto contraste (contra el fondo).

Si el color sólo se utiliza para transmitir información; las personas que no pueden diferenciar o detectar entre ciertos colores, con los dispositivos que tienen (pantallas no de color o no visuales), no recibirán la información. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Asegúrese de que la información transmitida con color está también disponible sin color.
- b) Asegúrese de que en primer plano, las combinaciones de color de fondo tengan suficiente contraste para que sean percibidas por personas con deficiencias de percepción de color o cuando se ve en una pantalla blanco y negro.

### **Norma 4.- Soportar distintos dispositivos de entrada**

**Objetivo:** Integrar características que permitan la operación de elementos de la página a través de distintos dispositivos de entrada.

Las páginas que permiten interacción con el teclado, deben ser también accesibles a través de la entrada de voz o una interfaz de línea de comandos. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Asegúrese de que cualquier elemento que tiene su propia interfaz pueda manejarse de forma independiente del dispositivo de entrada.
- b) Crear un orden lógico de tabulación a través de vínculos, controles de formularios y objetos.
- c) Crear atajos de teclado para los enlaces importantes, controles de formulario y grupos de controles de formulario.

### **Norma 5.- Proporcionar información de contexto y orientación de elementos.**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 40 DE 56

**Objetivo:** Proporcionar información de agrupación, contexto y orientación que ayude a los usuarios a entender las páginas o los elementos que las componen.

Las relaciones entre las partes de una página pueden ser difíciles de interpretar para personas con discapacidades cognitivas y personas con discapacidades visuales. La agrupación de elementos mediante marcos y el proporcionar información contextual sobre las relaciones entre los elementos puede ser útil para todos los usuarios. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- b) Describa el propósito de los marcos y cómo se relacionan entre sí, si no es evidente por el título del marco.
- c) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado

**Norma 6.-** Proporcionar mecanismos de navegación.

**Objetivo:** Proporcionar mecanismos de navegación claros y consistentes; información de orientación, barras de navegación, un mapa del sitio, etc., para aumentar la probabilidad de que los usuarios encuentren lo que buscan en el sitio. *Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Identifique claramente el objetivo de cada enlace (misma página o una nueva ventana por ejemplo).
- b) Proporcione metadatos para añadir información semántica a las páginas y sitios.
- c) Proporcione información sobre el esquema general de un sitio.
- d) Utilice los mecanismos de navegación de forma coherente.
- e) Si proporciona funciones de búsqueda, permita diferentes tipos para diversos niveles de habilidad y preferencias.
- f) Coloque información distintiva al comienzo de encabezados, párrafos, listas, etc. (“front-loading”, es especialmente útil para personas que acceden a la información con sintetizadores de voz).
- g) Proporcione información sobre las colecciones de documentos (es decir, los documentos que comprendan múltiples páginas.)

**Norma 7.-** Generar documentos claros y simples.

**Objetivo:** Asegurar que los documentos sean sencillos de entender, para que el usuario pueda obtener y comprender el contenido.

Un diseño de página coherente, gráficos reconocibles y lenguaje fácil de entender beneficia a todos los usuarios. En particular, ayuda a las personas con discapacidades cognitivas o que tienen dificultades para leer.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 41 DE 56

El acceso a la información escrita puede ser difícil para las personas que tienen discapacidades cognitivas o de aprendizaje. Con un lenguaje claro y simple promoverá una comunicación eficaz.

*Para ello considerar lo siguiente:*

- a) Utilice el lenguaje más claro y sencillo que sea apropiado para el contenido de un sitio.
- b) Complemente el texto con presentaciones gráficas o auditivas cuando ello facilite la comprensión de la página
- c) Desarrolle un estilo de presentación que sea consistente a través de las páginas del sitio.

## Referencias adicionales

### Tecnologías específicas para personas ciegas y débiles visuales.

#### 1.- Ampliadores de caracteres y gráficos en la pantalla de la computadora.

Se trata de un tipo de herramienta que permite a las personas con baja visión, ver lo que aparece en la pantalla de la computadora, gracias a la ampliación de las partes seleccionadas de la imagen. El producto se encarga de acceder a la información en pantalla y tratarla (modificando sus atributos de color, tamaño, forma, etc.) para devolvérsela al usuario en las condiciones de visualización elegidas por él, de forma que pueda leer cómoda y fácilmente la información de la pantalla. Este tratamiento de la imagen se realiza de forma rápida y transparente para el usuario, permitiendo además configurar el producto para realizar lecturas automáticas a la velocidad seleccionada, definir colores eligiéndolos de las opciones de Windows, y otras muchas funciones para optimizar y personalizar su rendimiento.

#### 2.- Lectores de pantalla.

Herramienta informática que lee en voz alta y describe los elementos web a través de imágenes, mediante la utilización del HTML (lenguaje de marcado) que hace que la información esté disponible en forma de voz, por medio de una síntesis o de texto en sistema braille.

#### 3. Líneas braille.

Son dispositivos que alinean de forma mecánica una serie de elementos por medio de diversos métodos electrónicos, generalmente en una sola línea de diversos anchos, están compuestas de un conjunto de celdas, cada una con 6 u ocho puntos, que permiten mostrar caracteres braille.

#### 4.- Ampliadores electro-ópticos

Este tipo de aparatos permite amplificar la imagen para ver en que pantalla, más o menos grande, los textos escritos en papel o en cualquier otro soporte. La imagen ampliada aparece en un monitor de televisión.

#### 5.- Anotadores electrónicos parlantes

Son como máquinas portátiles para escribir en braille y para procesar información, útiles en todo tipo de situaciones en las que se requiera la escritura.

#### 6.- Impresoras braille

Son periféricos que, conectados a un dispositivo informáticos que les envíe texto, imprimen en código braille sobre soporte de papel, plástico, u otras superficies.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 42 DE 56

A pesar de que son impresoras preparadas para el sistema braille, por lo que realizan semiperforaciones con matrices de 6 u 8 puntos separaciones entre líneas y caracteres, algunos modelos son capaces de producir gráficos en forma de imágenes en relieve, bien usando esta matriz con sus separaciones, bien logrando realizar líneas continuas de puntos con los que conformar los gráficos.

Podemos dividir las impresoras braille en los siguientes grupos: portátiles, semiindustriales, e industriales.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 43 DE 56

## Glosario de términos

### **Accesibilidad.**

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

### **Accesskey.**

El atributo accesskey especifica una tecla de acceso directo para activar un elemento.

### **ALT.**

Presione ALT junto con otra tecla, hace que se ejecute una acción o función que depende del programa que esté activo en ese momento.

### **APPLETS.**

Un applet es un componente de software que corre en el contexto de otro programa, por ejemplo un navegador web.

### **ASCLL art.**

Es cualquier manifestación artística a través de los caracteres disponibles en la tabla ASCII. Por ejemplo, la creación de dibujos utilizando caracteres de texto.

### **ATAJO DE TECLADO.**

Es una tecla o secuencia de teclas que efectúa una acción definida previamente (bien por el usuario, bien por el programador de la aplicación).

### **FIELDSET.**

La etiqueta "fieldset", permite agrupar de forma lógica varios campos de un formulario.

### **FRAME**

Área rectangular en una página web que la separa de otra. Una página web puede tener dos o más marcos que la dividan; cada una es una página independiente pero que generalmente, trabajan en conjunto.

### **FRONT-LOADING.**

Información distintiva al comienzo de encabezados, párrafos, listas.

### **GEJ.**

**Gobierno del Estado de Jalisco.**

### **GIFS.**

Son las siglas de Graphics Interchange format, un formato de comprensión de imagen limitado a 256 colores.

### **GZIP.**

Es una abreviatura de GNUZIP, un software libre que comprime archivos (pero a **diferencia del ZIP, no los archiva.**

### **HTML.**

Siglas de hyperText Markup Lenguaje (<<lenguaje de marcado de hipertexto>>), hace referencia al lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web que se utiliza para describir y traducir la estructura y la información en forma de texto, así como para complementar el texto con objetos tales como imágenes.

### **INTERFAZ.**

Se utiliza para nombrar la conexión física y funcional entre dos sistemas o dispositivos.

### **LEGEND.**

Crea un título para un grupo de los campos en el formulario.

### **LINK**

Un enlace o link es texto o imágenes en un sitio web que un usuario puede pinchar para tener acceso a conectar con otro documento. Los enlaces son como la tecnología que conecta dos sitios web o dos páginas web. En el navegador se ven como palabras subrayadas.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 44 DE 56

### **LONGDESC.**

La etiqueta longdesc, sirve para presentar un contenido equivalente a una imagen.

### **MAPA DE IMAGEN.**

Un mapa de imagen es una imagen que contiene una o más áreas invisibles llamadas zonas activas. Cada una está asociada a un hipervínculo. Normalmente la imagen ofrece al usuario pistas visuales sobre la información que está disponible al hacer clic en cada parte de la imagen.

### **MAP.**

Protocolo de automatización, para el manejo de mapas.

### **MARCO.**

Área rectangular en una página web que la separa de otra. Una página web puede tener dos o más marcos que la dividen; cada una es una página independiente pero que generalmente, trabajan en conjunto.

### **METADATO.**

Contiene la información descriptiva acerca de los datos. Como ejemplo, se tiene el texto escrito en la parte de atrás de una fotografía que indica el lugar, la fecha, el autor de la fotografía, etc.

### **OBJET.**

Documento o foto sobre la cual puede incluirse otro documento.

### **OPTGROUP.**

La etiqueta 'optgroup' permite agrupar opciones relacionadas dentro de una lista desplegable.

### **RDF**

(Resource Description Framework). Es una familia de especificaciones de la W3C. originalmente diseñada como un modelo de metadatos, pero se ha vuelto un método general para el modelado de información.

### **REL**

Son las siglas de Rights Expression Language, un lenguaje para especificar los derechos de contenido.

### **SCRIP.**

Es un programa simple, que se almacena en un archivo de texto plano y cuyo uso fundamental resulta a la hora de tener que realizar diversas tareas como la combinación de componentes y la interacción con el usuario.

### **SELECT.**

Especifica que elemento aparecerá seleccionado.

### **SINTETIZADOR DE VOZ.**

Dispositivo que se encarga de la producción artificial del habla humana, puede convertir el texto voz.

### **SOFTWARE.**

Se refiere a los programas y datos almacenados en la computadora.

### **TABULACIÓN.**

Organización de datos en una tabla de columnas.

### **TABINDEX.**

Es una propiedad que permite indicar el orden de activación de los controles en los formularios.

### **TAR.**

Combina un grupo de archivos en uno solo.

### **TITLE.**

Atributo para insertar el título en los formularios.

### **WEB.**

La World Wide Web (WWW) o Red informática mundial es un sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedios enlazados y accesibles a través de internet.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 45 DE 56

**ZIP.**

Es un programa de carácter libre y gratuito, que permite tanto comprimir como descomprimir archivos.

**Referencias.**

- W3W Web Accesibiliti initiative  
<http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/accessibility/>
- Tecnología y discapacidad visual (Necesidades tecnológicas y aplicaciones en la vida diaria de las personas con ceguera y deficiencia visual), organización Nacional de Ciegos Españoles ONCE, Madrid 2005.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 46 DE 56

## 5.4 PLAN DE MEJORA CONTINUA DEL PORTAL

### DEFINICIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

Con el objetivo de establecer un Plan de Mejora Continua que permita proveer contenidos oportunos y de alta calidad para la ciudadanía a través del Portal Jalisco. La Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración define a través de este documento la creación de tres grupos de trabajo multidisciplinarios que de acuerdo a su experiencia y a mecanismos de trabajo conjunto, garantizarán la operación constante y eficaz de los servicios de Internet de todas y cada una de las oficinas de Gobierno Estatal al mismo tiempo que se establece un flujo de trabajo estándar para todos los involucrados.

Un **Comité Editorial del Portal Jalisco (CEPJ)**, un **Comité Editorial de Institución (CE-Institución)** por cada Institución Gubernamental con presencia en el Portal, así como la **Coordinación de Internet/Intranet (CII)**, serán los responsables de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr los objetivos del Plan de Mejora Continua del Portal Jalisco, a continuación se describen sus roles como grupo, y la función de cada uno de sus integrantes.

### COMITÉ EDITORIAL DEL PORTAL JALISCO (CEPJ)

Es un grupo interdisciplinario en materia de contenidos y servicios gubernamentales por medios electrónicos, cuyas funciones principales incluyen:

- Identificar y recomendar contenidos y servicios que se deben integrar al Portal.
- Promover los rs para homologar y elevar la calidad de los contenidos y servicios ofrecidos.
- Definir un manual de identidad gubernamental, estilo editorial y lenguaje ciudadano.
- Proponer mecanismos de participación y consulta ciudadana.
- Observar, identificar y proponer mejoras a los contenidos publicados por las instituciones gubernamentales que tienen presencia dentro del Portal.

Conformado por:

- Un representante de Comunicación Social del Despacho del Gobernador (Responsable Despacho)
- Un representante de Transparencia (Representante Transparencia)
- Un representante de Atención Ciudadana (Representante AC)
- El Coordinador de Internet/Intranet (Coordinador)
- Los responsables de los Comités Editoriales de las Instituciones Gubernamentales (Responsable - Institución)

Quienes se reúnen periódicamente para tratar asuntos de interés **general** del Gobierno del Estado de Jalisco y de la Ciudadanía que se atenderán a través del Portal Jalisco, se tomarán decisiones por consenso y de entre ellos, exceptuando a los Responsables de los Comités Editoriales de las Instituciones, se definirá un representante del Comité.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 47 DE 56

## COMITÉ EDITORIAL DE INSTITUCIÓN (CE-INSTITUCION)

Por cada Institución Gubernamental: Secretaría, Dependencia, Organismo, Municipio, etc. con presencia en el Portal, se definirá un Comité Editorial, y para una mejor identificación de éstos respecto a su ámbito de trabajo, su nombre iniciará con el prefijo CE y posteriormente el nombre abreviado de la institución. De acuerdo a lo anterior los nombres para los Comités Editoriales serán:

Comité Editorial del Despacho del Gobernador	CE-Despacho
Comité Editorial de la Contraloría del Estado	CE-Contraloría
Comité Editorial de la Secretaría de Administración	CE-SADMON
Comité Editorial de la Secretaría de Finanzas	CE-SEFIN
Comité Editorial de la Secretaría de Planeación	CE-SEPLAN
Comité Editorial de la Secretaría General de Gobierno	CE-SGG
Comité Editorial de la Procuraduría General de Justicia	CE-PROCU
Comité Editorial de la Procuraduría Social	CE-PROCUSOCIAL
Comité Editorial de la Secretaría de Seguridad Pública	CE-SEGURIDAD
Comité Editorial de Secretaría de Vialidad y Transporte	CE-SVT
Comité Editorial de la Secretaría de Cultura	CE-CULTURA
Comité Editorial de la Secretaría Desarrollo Humano	CE-SEDH
Comité Editorial de la Secretaría de Educación Jalisco	CE-EDUCACIÓN
Comité Editorial de la Secretaría del Medio Ambiente Para el Desarrollo Sustentable	CE-SEMADES
Comité Editorial de la Secretaría de Salud	CE-SALUD
Comité Editorial de la Secretaría de Desarrollo Rural	CE-SEDER
Comité Editorial de la Secretaría de Desarrollo Urbano	CE-SEDEUR
Comité Editorial de la Secretaría Promoción Económica	CE-SEPROE
Comité Editorial de la Secretaría de Turismo	CE-TURISMO
Comité Editorial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	CE-TRABAJO

Bajo este esquema el resto de las instituciones cumplirán también con la misma nomenclatura.

Los Comités Editoriales de la Institución estarán conformados principalmente por personal de:

- Comunicación Social (CS)
- Unidad de Transparencia e Información (UTI)
- Atención Ciudadana (AC)

Quienes llevarán a cabo los siguientes roles:

- Un Responsable del Comité Editorial (Responsable- Institución)
- Un Editor de contenidos (Editor- Institución)
- Uno o más encargados de capturar contenidos (Capturista- Institución)

Al igual que para los Comités Editoriales, el nombre de cada rol inicia con el nombre del rol seguido del nombre abreviado de la institución, por ejemplo: Editor-SEMADES.

**Responsable del Comité Editorial de la Institución** (Responsable- Institución)

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 48 DE 56

Mantiene comunicación constante con las áreas de la institución gubernamental que representa, a fin de identificar las necesidades de publicación de información, trámites, servicios, eventos, etc. que sean de utilidad para la ciudadanía a través del Portal;

Hace del conocimiento de la Coordinación de Internet/Intranet de las necesidades identificadas en su institución para la mejora continua del Portal en el ámbito de su competencia, con la finalidad de que se desarrollen los medios electrónicos necesarios para su integración a éste.

Recaba y/o concentra la información a publicar en el Portal y la hace llegar al Editor de contenidos (Editor-Institución) para su adecuación en cuanto a estilo, lenguaje y demás aspectos inherentes a la forma.

Se convierte en una pieza clave que promoverá al interior de su institución la mejora continua y automatización de los procesos que intervengan en la atención a la ciudadanía para su posterior integración al Portal.

Coordina las acciones de los integrantes del Comité Editorial de su institución.

Representa a su institución gubernamental dentro de las sesiones del CEPJ.

#### **Editor de Contenidos (Editor- Institución)**

Es responsable de la información (textos, imágenes, servicios, etc.) publicada en el Portal referente a la institución que representa.

Mantiene comunicación constante con el Responsable del Comité Editorial (Responsable-Institución) y con el encargado de la captura de los contenidos (Capturista-Institución) de su institución.

Vigila y corrige los aspectos de forma de los contenidos por ejemplo: lenguaje apropiado, sin errores ortográficos, estilo editorial, entre otros.

En conjunto con el Responsable-Institución se cerciora que se cumplen los objetivos de comunicación requeridos en su institución y de acuerdo con lo establecido por el Comité Editorial del Portal Jalisco.

#### **Encargado de capturar contenido (Capturista- Institución)**

Su responsabilidad se limita a hacer la transcripción electrónica (captura) en la plataforma de software del Portal de la información que previamente le hace llegar el Editor de Contenidos de su Institución.

Cuenta con el acceso para capturar los contenidos en la plataforma de software del Portal, por lo que también mantiene comunicación constante con la Coordinación de Internet/Intranet.

#### **Coordinación de Internet/Intranet**

De acuerdo a las necesidades y propuestas del Consejo Editorial del Portal Jalisco y de las necesidades inmediatas de los Comités Editoriales de cada institución gubernamental es responsable de definir la estrategia a seguir para asegurar que la plataforma tecnológica esté siempre disponible y de asegurar que los medios electrónicos sean el soporte para la gestión gubernamental y para el acceso a los ciudadanos a través del Portal

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 49 DE 56

La Coordinación de Internet/Intranet está integrada por:

- Un Coordinador
- Un Diseñador de Imagen (DI)
- Desarrolladores
- Administrador de Infraestructura (AI)

### **Coordinador de la Internet/Intranet**

El Coordinador da su punto de vista tecnológico, propone los medios electrónicos adecuados para que las necesidades planteadas en el Consejo Editorial del Portal Jalisco sean técnicamente viables.

Coordina los esfuerzos de los integrantes de la Coordinación de Internet/Intranet para atender las necesidades planteadas por los Responsables de todos los Comités Editoriales.

Establece los mecanismos de trabajo de toda acción que repercute en la estructura, imagen, diseño, desarrollo, contenidos, trámites y servicios del Portal Jalisco.

### ***Diseñador de Imagen del Portal***

Elabora el documento del Diseño Ejecutivo del Portal.

Aporta conocimientos y creatividad que contribuyen a la usabilidad, accesibilidad y a la definición de un estilo propio e institucional del Portal, mismos que quedarán descritos con detalle en el documento del Diseño Ejecutivo del Portal.

Crea y diseña todos los elementos gráficos que dan identidad Gubernamental de acuerdo al Diseño Ejecutivo definido previamente.

### **Desarrolladores de Portal**

Realizan el trabajo de desarrollo que se requiere para construir la estructura del Portal con base al Diseño Ejecutivo.

Diseñan los mecanismos de trabajo electrónico en la Infraestructura de Software del Portal para dar solución a las necesidades de los Comités Editoriales de las Instituciones.

Crean plantillas, páginas web, aplicaciones, integran servicios y demás elementos dinámicos que permiten la interacción con editores, capturistas, usuarios y los visitantes del Portal.

### **Administrador de Infraestructura**

Es el especialista en la configuración, administración y mantenimiento de la Infraestructura. Nos referimos a Infraestructura para señalar a los equipos, plataforma de software del portal (Websphere) y servicios que intervengan en la puesta a punto del Portal Jalisco.

Propone estrategias de distribución y optimización de los recursos que componen la infraestructura de Software del Portal.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 50 DE 56

## 6 NORMATIVIDAD DE USO DEL SISTEMA GESTIONA 2.0

### Criterios generales para el uso del Sistema Gestiona 2.0

#### Introducción

La norma contenida en el presente documento tiene por objeto proporcionar a las dependencias del Gobierno de Jalisco que usan el sistema informático de administración y seguimiento documental denominado *Gestiona 2.0*, un instrumento para hacer más eficaz la comunicación en forma electrónica, así como uniformar la elaboración y administración de comunicaciones de carácter institucional, por medio de las cuales se giran instrucciones, se solicita la atención u orientación en algún asunto específico, o bien se difunde información entre instancias gubernamentales, o terceros institucionales tales como proveedores, o los ciudadanos mismos.

#### Objetivo

Establecer los criterios técnicos bajo los cuales se deberán elaborar los oficios y documentos salientes que emitan las dependencias de la administración pública, unificando la operación, estructura y criterios para su emisión, así como facilitar su consulta y clasificación. Del mismo modo contempla los criterios generales de operación para el tratamiento de los asuntos entrantes, mediante la captura, derivación y seguimiento de los documentos recibidos.

#### Marco normativo

La definición de la presente norma se encuentra sustentada en los artículos 6 bis y 38 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, la Ley que Regula la Administración de Documentos Públicos e Históricos del Estado de Jalisco, la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco y su Reglamento, la Ley de Firma Electrónica Certificada para el Estado de Jalisco y sus municipios y su Reglamento, el Reglamento de Uso de la Firma Electrónica Certificada para Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, la Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus municipios, y de manera supletoria, en los *Lineamientos generales para la organización y conservación de los archivos de la dependencias y entidades de la Administración Pública Federal*.

Para efectos de esta norma de uso, se entiende como:

- I. **Administrar**; Los actos tendientes a regir, manejar, conducir, dirigir, disponer, vigilar, cuidar, suministrar o proveer;
- II. **Documento**: El escrito en papel o material análogo, que ilustra o da constancia de algo o, un testimonio reproducido y conservado por medios tecnológicos modernos y para efectos de esta norma, pueden ser:
  - a) **Documento de interés público**: La representación material que se genere en el desarrollo de las atribuciones o en el ejercicio de las funciones y en el que conste, un hecho o acto de los poderes del estado, de los municipios y de las demás dependencias de la administración

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 51 DE 56

pública, que por su valor cualitativo y cuantitativo en sí, adquiere importancia para la colectividad y el estado de Jalisco:

b) Documento administrativo: El escrito autorizado por instancia competente, que acredita actuaciones realizadas en el ámbito de la administración pública y en el ejercicio de la función pública en general

- III. **Dependencias de la administración pública**: Las contempladas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, y los Reglamentos interiores de cada una de ellas, también denominadas Unidades Administrativas.
- IV. **Archivos de trámite**: Lugar de custodia de los documentos de cada una de las diligencias que exige la realización de un acto y que las dependencias de la administración pública designan, para el desempeño cotidiano de sus funciones;
- V. **Documentación activa**: aquella necesaria para el ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas y de uso frecuente, que se conserva en el archivo de trámite.
- VI. **Documento electrónico**: Información que puede constituir un documento de archivo cuyo tratamiento es automatizado y requiere de una herramienta específica para leerse o recuperarse.
- VII. **Expediente**: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.
- VIII. **Vigencia documental**: periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.
- IX. **Oficio**: Aquel documento oficial, que tiene por objeto la comunicación entre una instancia con otra similar u otra externa. Los asuntos tratados en dicho instrumento serán de carácter oficial para comunicar, solicitar información, atender un trámite específico, orientar y atender dudas específicas, o para cualquier asunto relativo a las actividades de la Institución. En ningún caso tratará asuntos personales.
- X. **Circular**: Aquel documento oficial, cuyo objeto es la difusión institucional de disposiciones legales o administrativas, tales como: procedimientos, instrucciones, comunicados, criterios de operación, solicitudes de información, y todo aquel asunto de carácter institucional que permita a las dependencias y entidades del Gobierno de Jalisco conducir su administración bajo un mismo marco de acción.

## Normatividad

1. Los presentes lineamientos técnicos son de observancia para los sujetos obligados a usar el Sistema Gestiona 2.0.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 52 DE 56

2. Son sujetos obligados a usar el Sistema Gestiona 2.0, todos los servidores públicos cuyo cargo esté incluido en el anexo único del Reglamento de Uso de Firma Electrónica Certificada para Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, en concordancia con el Artículo 3 del mismo, en donde se les obliga a utilizar la firma electrónica en los procedimientos que se señalen para ese efecto vía circular, por los Secretarios General de Gobierno y de Administración, en virtud haber sido girado por éste último, un oficio dirigido a todas las Dependencias del Poder Ejecutivo fechado el 19 de Julio de 2010, en donde se restringe el uso de medios impresos para las comunicaciones oficiales entre servidores públicos, sustituyendo la firma autógrafa con la Firma Electrónica Certificada.
3. De igual manera están obligados a utilizar el Sistema Gestiona 2.0, todos aquellos funcionarios, que aún sin contar con Firma Electrónica Certificada, ostenten de acuerdo a su perfil de puesto, la obligación de responder sobre las acciones necesarias para atender y solucionar los asuntos oficiales sobre los que tenga injerencia en el cumplimiento de su encargo.
4. Por su naturaleza, la información contenida en Gestiona 2.0, se considera un Archivo de Trámite Electrónico y se entiende bajo la custodia estatal.
5. Los documentos generados a través de Gestiona 2.0, así como los ingresados de fuentes externas, deben contemplar las características de contenido y estructura necesarias para asegurar su localización expedita, identidad, integridad, oportunidad, confidencialidad y veracidad.
6. Los números de folio asignados a cada documento generado son consecutivos según el tipo de documento, y según la unidad administrativa que lo produce, con la finalidad de contar con un identificador unívoco de cada documento procesado por el Gestiona 2.0.
7. La asignación de números de folio se realiza de manera automática y sucesiva por el Gestiona 2.0, por lo que la coherencia cronológica del consecutivo de los documentos electrónicos, debe ser respetada por la dependencia, con base en los criterios de transparencia establecidos en la Ley Federal de Archivos.
8. Las claves de acceso asignadas a los funcionarios que tienen injerencia en el proceso documental, se consideran como su identidad, por lo que son personales e intransferibles. Todas las acciones tomadas dentro del sistema, serán asumidas como realizadas por quien ostenta la clave utilizada para ingresar a él, por lo que todo mal uso es responsabilidad del titular de la clave.
9. Con independencia de la identidad del funcionario que crea o procesa los documentos, éstos no se consideran propiedad de quien los crea, al contener información institucional, por lo que el único derecho sobre su uso, corresponden al Gobierno de Jalisco.
10. La actuación de los funcionarios en materia de gestión documental, no es responsabilidad de la plataforma Gestiona 2.0, por lo que para el caso de mal uso, divulgación de documentos o contenido de manera no autorizada, se estará en lo marcado en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
11. Cada uno de los usuarios del Sistema Gestiona 2.0, es responsable de dar atención oportuna a los asuntos contenidos en los documentos electrónicos a su cargo, dentro de su ámbito de competencia.
12. Los archivos electrónicos que se incorporen al sistema Gestiona 2.0 como soporte documental o como anexos complementarios a los contenidos de los documentos electrónicos, deben ser en un formato PDF/A, en concordancia con el estándar internacional ISO19005, se pueden anexar tantos archivos electrónicos como sea indispensable.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 53 DE 56

13. La nomenclatura de los archivos electrónicos anexos a los documentos, deberá ser explícita y consistente con el contenido de los mismos, cumpliendo con los criterios de clasificación y búsqueda establecidos en la Ley que Regula la Administración de Documentos Públicos e Históricos del Estado de Jalisco.
14. La Secretaría de Administración es la responsable de la vigilancia de la seguridad, accesos y disponibilidad del Sistema Gestiona 2.0, así como de la entrega del repositorio de documentos inactivos a la Dirección General de Archivos del Estado de Jalisco para su posterior resguardo.
15. De acuerdo a lo establecido en la Ley de Firma electrónica certificada, es responsabilidad directa del funcionario público a quien se otorga, el uso que se le dé a esta, por lo que el signado electrónico de documentos, por positiva ficta, se asume que es realizado por quien la firma indique. El delegar esta función, junto con las herramientas para hacerlo, tales como claves de acceso, o token de firma, es prerrogativa de quien lo hace, advirtiendo de la responsabilidad en la que incurre.
16. Con la finalidad de cumplir con las características requeridas para un archivo de trámite, los documentos con particularidades coincidentes (por ejemplo, asunto, trámite, etc.) deberán ser agrupados en expedientes, cuando así proceda, siguiendo los pasos descritos en el manual de Usuario de Gestiona 2.0. La definición de las claves de expediente, dependerán de las necesidades de cada Secretaría.
17. La asignación de prioridad de atención para los documentos puede ser definida por cada Secretaría según su criterio particular, pudiendo ser "Normal" o "Urgente", queda como responsabilidad de las áreas usuarias, el seguimiento y atención de los asuntos procesados, tanto en tiempo como en forma.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 54 DE 56

## 7 NORMATIVIDAD DE ACCESO A INTERNET

### 8. FUNDAMENTO LEGAL

- 8.1. Se expide el presente documento fundamentado en el Artículo 38, en el apartado XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco vigente.
- 8.2. Para efectos de la aplicación del presente documento se entenderá lo siguiente:
- a. **El Administrador:** Director General Administrativo, Director Administrativo, Director de Recursos financieros, Director de recursos materiales, o su equivalente.
  - b. **Recursos Humanos:** Director o encargado de la administración de los recursos humanos de cada dependencia del Poder Ejecutivo.
  - c. **El Informático:** La persona encargada del área de informática de cada dependencia
  - d. **Secretaría:** La Secretaría de Administración.
  - e. **Dependencia:** El resto de las Secretarías, Organismos Públicos Descentralizados, Organismos Públicos Desconcentrados y demás entidades del Poder Ejecutivo.
  - f. **DGI:** La Dirección General de Informática de la Secretaría de Administración.
  - g. **DPTD:** Dirección de Procesamiento y Transporte de Datos de la DGI
  - h. **DERTE:** Dirección de Estándares y Regulación Tecnológica
  - i. **REVD:** Red Estatal de Voz y Datos.
  - j. **Perfil:** Conjunto de características que describen los derechos y accesos a Internet que tienen los usuarios del SATel de acuerdo a sus funciones dentro de una unidad departamental o Dirección General.
  - k. **Tipo de Usuario:** Tipo de perfil de cada usuario que describe en lo particular los accesos a los que tienen derecho los usuarios de acuerdo a sus funciones

### 9. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 9.1. Son sujetos regulados por el presente todo servidor público susceptible de uso de Internet a través de la REVD.

### 10. NORMAS.

- 10.1. La Dirección General de Informática de la Secretaría es la responsable de consolidar los recursos de procesamiento, transporte y almacenamiento, así como de la planeación de soluciones integrales, desarrollo de sistemas y seguridad en las tecnologías de información del Poder Ejecutivo, en sitios estratégicos, para responder conforme al PED.
- 10.2. La Secretaría a través de la DGI es la responsable de administrar y ejercer las partidas presupuestales 3101 Servicio Telefónico, 3204 Arrendamiento de equipo de cómputo, 3501 Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de oficina, 3502 Mantenimiento y conservación de equipo de cómputo, 3604 Servicio de

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 55 DE 56

Telecomunicaciones, 5204 Equipo de telefonía y telecomunicaciones, 5206 Adquisición de equipo de cómputo, 5802 Modernización Tecnológica Gobierno Electrónico

## 11. PERFILES DE USUARIOS.

- 11.1. El acceso a Internet tendrá como objetivo el cumplimiento de las funciones propias de cada usuarios independientemente de su nombramiento
- 11.2. Los Perfiles definirán los derechos y accesos a Internet de los usuarios y se dividirán de acuerdo a sus funciones en los siguientes tipos:
  - 11.2.1. **Tipo I.** Personal directivo que tiene acceso total a los recursos de Internet.
  - 11.2.2. **Tipo II.** Personal de mandos medios y comunicación social que tiene acceso a páginas de noticias, entretenimiento, páginas de multimedia, descarga de archivos, redes sociales.
  - 11.2.3. **Tipo III.** Personal de las áreas de Informática y especialistas que requieren de acceso a bajar archivos de Internet
  - 11.2.4. **Tipo IV.** Personal auxiliar y analistas que requieren de acceso limitado a Internet.

## 12. CAMBIOS.

- 12.1. Los usuarios que cambien de funciones y que impliquen un cambio de perfil deberá ser solicitado a la DPTD a través del área de Informática de la dependencia
- 12.2. En caso de ser necesario algún acceso especial este deberá ser solicitado a través del Departamento de Informática de la Dependencia anexando la justificación correspondiente.

13. **SANCIONES.** Cualquier servidor público que incumpla o falte a la presente normatividad estará sujeto a lo marcado en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y demás aplicables.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA	
FECHA DE ELABORACIÓN:	12-FEB-2012	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12-FEB-2012	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	AD-IM-SG-NT-01	PÁGINA 56 DE 56

## 8 AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> <b>Ing. Manuel Castell Ramírez</b>  <b>Director General de Informática</b>	<hr/> <b>Lic. Sergio Zavala Mercado</b>  <b>Director General de Innovación y Mejora Gubernamental</b>	<hr/> <b>Firma, nombre y puesto</b>  <b>CP. José Ricardo Serrano Leyzaola</b>  <b>Secretario de Administración</b>

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emitidas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.