

# Lineamientos para mejorar la usabilidad de plataformas y servicios digitales

**Elaboró**

---

**Licda. María Belén Hernández  
Vázquez**

Jefa del Departamento de Contenidos  
y Usabilidad Digital

**Revisó**

---

**M.A. José Miguel Mancilla Suro**

Director de Tecnologías de la  
Información

**Aprobó**

---

**Licda. Samara Vinnitsa Ramírez  
Buenrostro**

Directora General de Administración y  
Adquisiciones de Bienes y Servicios

## 1. OBJETIVO

Definir criterios que ayuden a mejorar la usabilidad de las plataformas y sistemas de Gobierno del Estado.

## 2. ALCANCE

El presente lineamientos es de aplicación para cualquier plataforma de Gobierno.

## 3. MARCO NORMATIVO

**Decreto No. 586, del Estado de Colima**, por el que se aprueba la Ley para el Impulso de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Considerando:

**DÉCIMO PRIMERO:** *“Es necesario, que el Poder Ejecutivo Estatal promueva el diseño de un instrumento que de manera permanente proponga las estrategias y líneas de acción entre los actores públicos, sociales y privados, para impulsar el aprovechamiento y uso de las TI en beneficio del desarrollo del Estado”.*

**SÉPTIMO.-** *“Que el Estado de Colima, cuenta con un modelo de gobierno electrónico con amplia aceptación social, con una sociedad participativa y demandante de servicios y contenidos en medio electrónico”.*

**Reglamento Interior del Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento**, Artículo 6 / V. *“Coordinar a través del Director General, acciones con instituciones públicas y privadas, estatales, nacionales o internacionales y la sociedad en general, con la finalidad de impulsar el uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación”.*

## 4. CUERPO DEL DOCUMENTO

### **Términos y definiciones:**

**Base de datos:** Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Correo electrónico:** Dirección en internet proporcionada por las y los enlaces para enviar y recibir mensajes de datos, información, imágenes a través del Sistema Electrónico.

**Dependencias:** Las Secretarías de Estado, incluyendo a sus órganos administrativos desconcentrados.

**Enlaces:** Responsable que valida los contenidos de su plataforma o micrositio.

**Lineamientos:** Para mejorar la usabilidad de plataformas y servicios digitales.

**Micrositios:** Página web individual que sirven como plataformas de un nuevo proyecto al que se busca impulsar, siempre tiene su propia dirección web.

**Plataformas:** Lugar de Internet donde se almacena diferente tipo de información de interés que vincula al gobierno y sociedad.

**Secretaría:** La Secretaría de Administración y Gestión Pública del Gobierno del Estado

**Servicios digitales:** Servicios de gobierno que se ofrecen a través de internet para facilitar al usuario búsquedas, trámites e información de gobierno.

**Lineamientos para  
Mejorar la Usabilidad de Plataformas y Servicios  
Digitales**

**Área  
responsable:**

**Departamento  
Contenidos y  
Usabilidad  
Digital**

La plataforma y/o servicios digitales para su publicación en la Web deberán contener los siguientes lineamientos:

- **Identidad institucional fija:** logo de gobierno y nombre de la dependencia.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno ▾ Trámites y Servicios ▾

Busca en el sitio

Inicio Trámites y Servicios ▾ Sala de prensa ▾ ¿Quiénes Somos? ▾ Transparencia Normateca Digital Profesionalización Proveedores

Consulta de Espacios del Complejo Administrativo [Ver calendario completo](#)

Explanada del complejo Administrativo

AUDITORIO  
Arq. Luis Ramon Barreda Cedillo

Auditorio Arq. Luis Barreda Cedillo

Salas de Convenciones  
COMPLEJO ADMINISTRATIVO

Sala de Convenciones Complejo Administrativo.

**¿Cómo reservo un espacio?**



1. Verifica la disponibilidad del espacio a solicitar.



2. Realiza la solicitud de préstamo vía electrónica.

[Reservar](#)



3. Informar al teléfono 31-620-00 ext 2349 de la Coordinación de Eventos Especiales que se ha realizado la solicitud en línea.



4. una vez autorizada la solicitud recibirá vía correo electrónico la clave de reservado de espacios.

- **URL corta y sencilla, fácil al usuario de recordar, identificar y usar.**

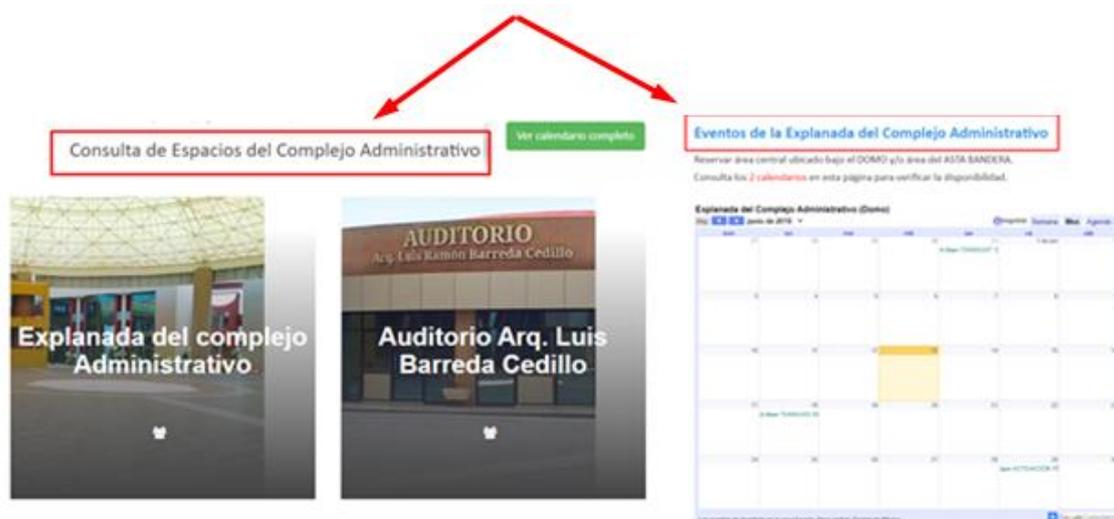
Ejemplo: *Consulta de Espacios del Complejo Administrativo*

[www.administracionygestionpublica.col.gob.mx](http://www.administracionygestionpublica.col.gob.mx) URL/origen

[www.complejo.col.gob](http://www.complejo.col.gob). URL/corta

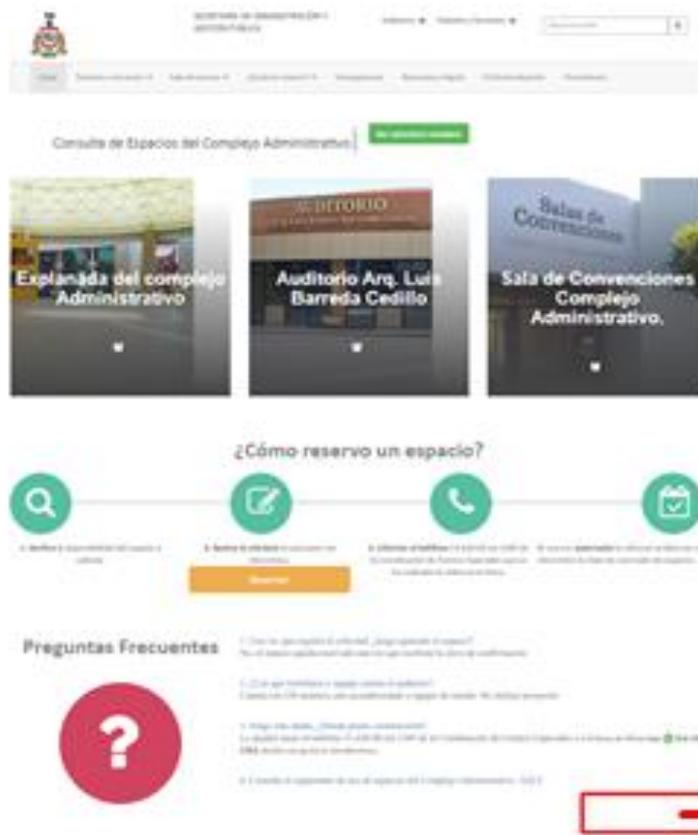
- **Título visible de la plataforma y/o servicio.**

➤ Estandarizar tipografía, tamaño, color y ubicación.



- Concepto breve del servicio o plataforma.
- Imagen o imágenes congruentes, cuidando el diseño, estética y calidad de las mismas.
- Botones visibles para navegar en la web.
- Uso de ligas para consultar documentos, formularios, formatos de solicitud, etc.

- Optimizar contenidos a través de infografías.
- Liga con acceso a dispositivos móviles para compartir contenidos.
- Liga para compartir contenidos en redes sociales.



- Cada plataforma, micrositio o servicio digital deberá tener datos del responsable del sitio: Nombre, cargo, correo oficial, teléfono y extensión. Ej.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA | Gobierno | Trámites y Servicios |

WIGO | Trámites y Servicios | Sala de prensa | ¿Quiénes Somos? | Transparencia | Normativa Digital | Profesionalización | Proveedores

Consulta de Espacios del Complejo Administrativo [Ver calendario completo](#)

**Explanada del complejo Administrativo**

**Auditorio Arq. Luis Barreda Cedillo**

**Sala de Convenciones Complejo Administrativo.**

**¿Cómo reservo un espacio?**

1. Verifica la disponibilidad del espacio a solicitar.
2. Realiza la solicitud de préstamo vía electrónica.
3. Informar al teléfono 31-620-00 ext 2349 de la Coordinación de Eventos Especiales que se ha realizado la solicitud en línea.
4. Una vez autorizada la solicitud recibirá vía correo electrónico la clave de reservado de espacios.

[Reservar](#)

**Preguntas Frecuentes**

?

1. Una vez que registra la solicitud, ¿tengo agudado el espacio?  
No, el espacio queda reservado una vez que recibiste la clave de confirmación

2. ¿Con qué mobiliario y equipo cuenta el auditorio?  
Cuenta con 330 asientos, aire acondicionado y equipo de sonido. No incluye proyector.

3. Tengo más dudas, ¿Dónde puedo comunicarme?  
Lo puedes hacer al teléfono 31-620-00 ext 2349 de la Coordinación de Eventos Especiales o a la línea de WhatsApp [312-155-1783](https://wa.me/312-155-1783), donde con gusto te atenderemos.

4. Consulta el reglamento de uso de espacios del Complejo Administrativo. [AQUÍ](#)

Nombre del responsable

## 5. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	07/06/2018	Inicia su uso