Colima

GOBIERNO DEL ESTADO
PODER EJECUTIVO

GOBERNADORA CONSTITUCIONAL
DEL ESTADO DE COLIMA
INDIRA VIZCAÍNO SILVA

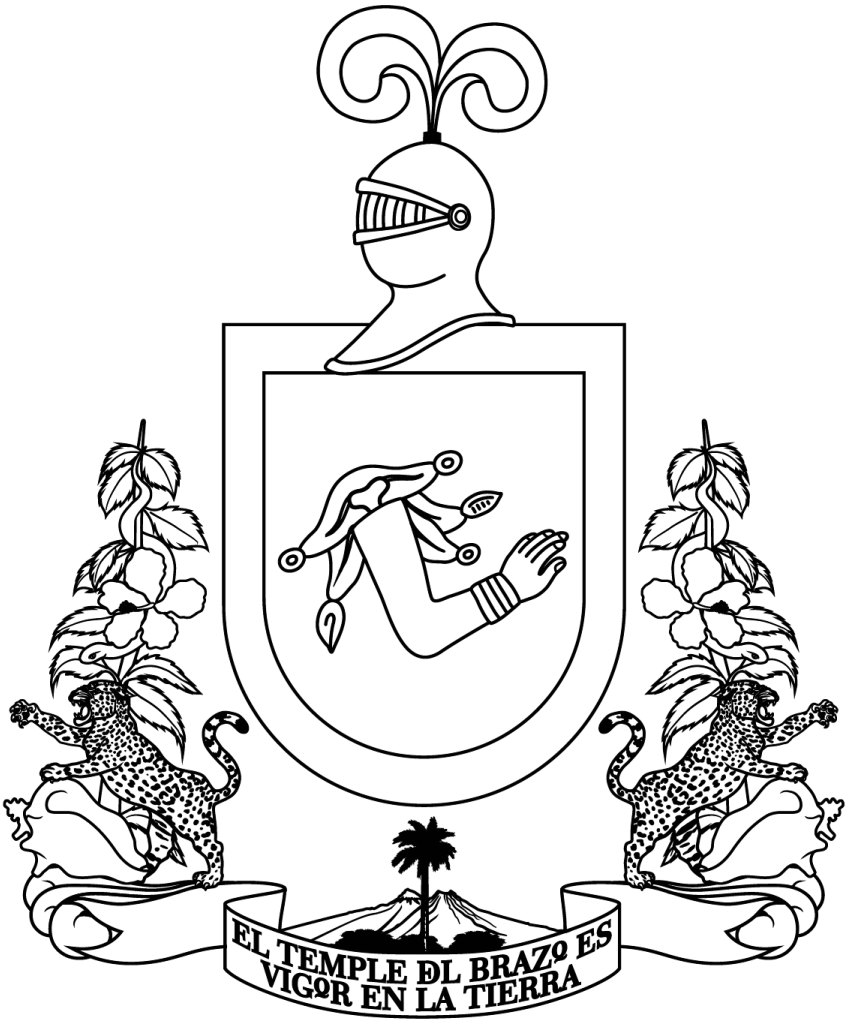
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO Y
DIRECTOR DEL PERIÓDICO OFICIAL
ALBERTO ELOY GARCÍA ALCARAZ

Las leyes, decretos y demás disposiciones obligan y surten sus efectos desde el día de su publicación en este Periódico, salvo que las mismas dispongan otra cosa.

www.periodicooficial.col.gob.mx

EL ESTADO DE COLIMA

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO



EDICIÓN ORDINARIA

SÁBADO, 06 DE JULIO DE 2024

TOMO CIX
COLIMA, COLIMA

NÚM.
57
58 págs.

DEL GOBIERNO DEL ESTADO
INSTITUTO COLIMENSE PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

LINEAMIENTOS

PARA LA PUBLICACIÓN DE TRÁMITES EN LÍNEA EN EL PORTAL ÚNICO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE COLIMA.

Lineamientos para la publicación de trámites en línea en el portal único del Gobierno del Estado de Colima.

DISPOSICIONES GENERALES

El objetivo de los presentes lineamientos es homologar, regular, eficientar los recursos tecnológicos, estandarizar la imagen y usabilidad de las páginas web en las que se publiquen los trámites en línea que se incorporen al portal único por parte de las diferentes dependencias del poder ejecutivo del Estado de Colima.

Normatividad Aplicable

- Ley para el Impulso de la Sociedad para la Información y Conocimiento.
- Ley sobre el uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Colima.
- Ley de Archivos del Estado de Colima.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Colima.
- Reglamento de la Ley sobre el uso de Medios Electrónicos y Firma Electrónica para el Estado de Colima.
- Reglamento Interior del Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Para efectos de los presentes lineamientos, se entenderá por:

Aviso de privacidad: Documento a disposición de la persona titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por la persona responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Gobierno Electrónico: es la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

Guía de estilos: documento que contiene los criterios a considerar para la creación de los elementos de la interfaz de una página web, como son títulos, botones, colores, logotipos, tipografía, etc.

ICSIC: Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Lenguaje ciudadano: es aquel que se expresa de manera clara, sencilla y directa a través de palabras de uso cotidiano, que permiten su fácil entendimiento.

Mesa de Ayuda: es el punto de contacto para solucionar las dudas y problemas técnicos de las personas usuarias de los trámites y servicios en línea del Gobierno del Estado de Colima.

Página web: es un documento digital al que se accede mediante un navegador.

Portal único: Sitio web oficial del Gobierno del Estado de Colima ubicado en la dirección electrónica https://www.col.gob.mx/.

RETyS: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Sitio web: es un conjunto de páginas web que están conectadas entre sí y se encuentran alojadas en un servidor web y comunes a un dominio de internet o subdominio en la World Wide Web dentro de Internet.

Trámite: solicitud de la autoridad a las personas interesadas o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado realicen ante la autoridad competente del ámbito estatal o municipal, ya sea para cumplir una obligación o, en general, para que se emita una resolución.

Trámite en línea: aquel que puede ser realizado por medios electrónicos a través de un portal accesible por internet, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Web service: un servicio web (en inglés, web service) es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones a través de una red, generalmente Internet.

De la accesibilidad

1.- Todo trámite en línea deberá de redactarse utilizando un lenguaje simple, claro y directo, a fin de facilitar la comprensión para la realización del trámite o la solicitud de un servicio.

Para lo anterior se tomarán como referencia los manuales o guías de lenguaje ciudadano o lenguaje claro emitidos por el ejecutivo del Gobierno del Estado de Colima, o los emitidos por el Gobierno Federal.

2.- El sitio web mediante el que se ofrezcan los trámites en línea deberá ser un sitio web accesible, entendiendo lo anterior como aquel que puede ser utilizado por el mayor número posible de personas, incluyendo aquellas que presenten algún tipo de discapacidad.

El diseño web deberá permitir en la medida de lo posible que las personas con discapacidad puedan percibir, comprender, navegar e interactuar con el sitio.

Para lo anterior se deberán de tomar en cuenta las personas con ceguera y visión débil, sordera y/o deficiencias auditivas, deficiencias del aprendizaje, limitaciones cognitivas, limitaciones de movilidad, deficiencias del habla, fotosensibilidad o combinaciones de algunas de ellas.

Algunas de las prestaciones que debe de incluir son:

- Uso de videos: Deberá de incluir la descripción textual y audio descripción del tema expuesto en el video.
- Archivos de audio: Deberá de incluir la descripción textual del tema expuesto, así como controles de volumen.
- Textos: Se utilizarán los tamaños de fuentes que sean compatibles con la opción de "tamaño de texto" hasta un 200%, para que permitan ajustar el tamaño de las letras a fin de facilitar su lectura de acuerdo a lo requerido por la persona usuaria en navegadores visuales.
- Diseño adaptativo: El sitio deberá de ajustarse y seguir siendo legible en cualquier dispositivo (computadora o teléfono inteligente) así como cualquier orientación (giro del dispositivo).
- Uso de teclado: Los elementos que integran el sitio deberán de ser ordenados para facilitar el uso el tabulador con herramientas de asistencia para lectura de texto sin quedarse atrapado.
- Títulos: Las páginas del Sitio cuentan con un título único, para facilitar la comprensión del propósito y/o información que contiene la página.
- Enlaces a otros sitios web: Los enlaces deberán incluir la descripción textual que permita identificar su propósito.
- Glosario: Se incluirá la descripción de abreviaciones y/o palabras para garantizar su comprensión.
- Lenguaje: El sitio deberá de incluir la aclaración del idioma utilizado, para facilitar el uso de herramientas de asistencia.

De la documentación del trámite

3.- El trámite deberá de estar incluido en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (**RETyS**) administrado por la Secretaría de Desarrollo Económico (**SEDECO**), para lo cual tendrá el número de trámite asignado.

4.- Los trámites que requieran información personal, deberán de contar con un aviso de privacidad de acuerdo a lo indicado en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Colima.

5.- Aquellos trámites que manejan un formato específico que esté regulado mediante normativas, deberán de documentar el reglamento, norma, lineamiento o ley que lo regula, así como presentar el formato tipo.

6.- Se deberá de tener un programa de mantenimiento preventivo que considere el licenciamiento, infraestructura y sistemas informáticos requeridos para el funcionamiento de cada trámite.

El programa deberá de incluir al menos los siguientes puntos:

- Listado de equipo indispensable para su funcionamiento.
- Plazos para remplazo de equipamiento por obsolescencia.

- Periodos de adquisición o actualización del licenciamiento de software y/o sistemas informáticos en aquellos casos que lo requieran.
- Plan de recuperación ante desastres (DR) en caso de falla de los sistemas (fenómenos naturales, robo, sabotaje, manifestaciones, toma de instalaciones, ataques cibernéticos, fallas de energía).
- Directorio de contactos para respuesta de emergencias.
- Periodo de generación de respaldos de información incluyendo los medios tecnológicos requeridos para realizarlos.

7.- Deberán de entregar una guía de atención al trámite, y ofrecer los datos de un enlace de la dependencia responsable del trámite para atención en caso de fallas, indicando al menos nombre, cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.

Del contenido del sitio web

8.- Se deberá mantener la simplicidad para la realización de un trámite, con ello se pretende ofrecer una ruta simple y clara para alcanzar el objetivo. Considere lo que nos dice la Ley de Hick “el tiempo que hay que invertir para tomar una decisión incrementa con el número de opciones y la complejidad disponibles”.

Es importante para este propósito en el diseño web tomar en consideración la UX (experiencia de usuario) y la UI (interfaz de usuario), ya que ambas deben de conjuntarse para lograr un sitio web sencillo, práctico, manejable y útil para la persona usuaria.

9.- El documento que se entregue a la persona usuaria al concluir un trámite en línea o de manera presencial deberá de ser el mismo, homologando en ambos casos contenido y presentación.

10.- Independientemente del medio de realización de un trámite, este deberá de mantener el mismo nombre en todos los medios de presentación y difusión, lo anterior a fin de no confundir a la persona solicitante.

11.- En cualquier modalidad los trámites que requieran la realización de pago, deberán de ofrecer las mismas opciones (pago con: tarjeta débito o crédito, pago por referencia, y por transferencia interbancaria usando SPEI).

Deberán de mantener actualizados los costos del mismo de acuerdo a la Ley de Ingresos del ejercicio vigente, y los costos se deberán de indicar en moneda nacional.

Deberán de contar con un sistema administrador que permita realizar las siguientes acciones:

- Consultar estatus de pago, por fecha, folio y nombre.
- A qué trámite y usuario corresponde el pago.
- Concluir el trámite y Visualizar el documento generado.
- Permitir envío de documento al solicitante.

Para el uso del sistema administrador, la dependencia responsable del trámite deberá de entregar las credenciales necesarias para su utilización.

12.- El trámite deberá de contar con una guía rápida, en la cual se muestre mediante imágenes y descripción en texto los pasos a seguir para la realización del mismo.

Esta guía se deberá de realizar en formato electrónico y publicarse en el sitio web del trámite para que pueda ser consultada por todas las personas usuarias.

13.- La dependencia que ofrece el trámite, deberá de capacitar al personal de la mesa de ayuda del Gobierno del Estado, administrada por el ICSIC, sobre el funcionamiento del sitio web del trámite, tomando en consideración al menos los siguientes puntos:

- Requisitos necesarios.
- Pasos a seguir en el proceso.
- Posibles problemas que se presentarían durante la realización del mismo.
- Modalidades de pago.
- Uso del sitio web.

14.- El sitio web deberá de incluir un buzón de quejas y sugerencias, las cuales deberán de ser atendidas por la dependencia responsable del trámite.

De la identidad gráfica

15.- El sitio web del trámite o servicio deberá elaborarse atendiendo la guía de estilos emitida por el ICSIC, así como el manual de marca (imagen e identidad) emitido por Comunicación Social de Gobierno del Estado.

Del control estadístico

16.- El trámite o servicio deberá generar información de estadística que permita evaluar indicadores relativos a la realización del trámite.

Estos datos deberán de comprender al menos lo siguiente:

- Número de trámites realizados.
- Nombre del trámite realizado.
- Fecha de realización del trámite indicando día, mes y año.
- Dependencia responsable del trámite.

17.- Los datos estadísticos generados, deberán de ser reportados a través del web service que para este propósito proporcione el ICSIC.

Autorización.
Firmas:

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO COLIMENSE
PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO
LIC. EDGAR RAFAEL AGUIRRE MUNGUÍA
Firma.