

LINEAMIENTOS EDITORIALES PARA CONTENIDO DE SITIOS WEB DEL GOBIERNO DE CDMX

1. INTRODUCCIÓN

2. CRITERIOS GENERALES

2.1. Ortografía y gramática

2.1.1. Mayúsculas y minúsculas

2.1.2. Abreviaturas, siglas y acrónimos

2.1.3. Números

2.5. Lenguaje incluyente y no discriminatorio.

2.6. Títulos y cargos

2.7 Originalidad y derechos de autor

3. GLOSARIO

4. ELABORACIÓN DE TÍTULOS Y TEXTOS EXPLICATIVOS

4.1. Atención ciudadana

4.2. Aviso o comunicado

4.3. Ayuda

4.4. Banner

4.5. Boletín de prensa

4.6. Calendarios de eventos

4.7. Contacto

4.8. Convocatorias

4.9. Cuadro informativo

4.10. Datos abiertos (sección)

4.11. Explicación de aplicación (App)

4.12. Explicación de base de datos

4.13. Explicación de sección

4.14. Extracto de nota

4.15. Mapas

4.16. Marco normativo

4.17. Noticia

4.18. Organigramas

4.19. Pie de foto

4.20. Preguntas frecuentes

4.21. Programas y acciones

4.22. Redes sociales

4.23. Secciones de columnas de información

4.24. Suscripción

4.25. Título de noticia

4.26. Título de sección

5. TAXONOMÍA DE ENLACES Y ARCHIVOS

5.1. Títulos de enlaces

5.1.1. Documentos y publicaciones

5.1.2. Fotografía e Imagen

5.1.3 Aplicación

5.2 Títulos de descargables

1. INTRODUCCIÓN

La presente guía tiene como objetivo normar y unificar el estilo de escritura dentro de los sitios web de la Ciudad de México (CDMX) así como establecer criterios y buenas prácticas en materia de elaboración de contenido escrito dentro de los mismos.

Todos los sitios web de CDMX deberán tender a la unificación estilística y procurar la mayor claridad posible a fin de crear sitios amigables a las usuarias y a los usuarios, que a la vez sean comprensibles y eficientes en términos comunicacionales.

2. CRITERIOS GENERALES

Los sitios web de la CDMX deberán, ante todo, crearse bajo la guía de los siguientes principios:

1. **Sencillez y claridad.** Los textos de los sitios web tenderán a ser simples y comprensibles para cualquier persona sin necesidad de conocimientos especializados o avanzados.
2. **Elegancia.** Se evitará el uso de expresiones vulgares y excesivamente populares.
3. **Uso correcto del lenguaje, ortografía y gramática.** Para tal efecto se seguirán las reglas del español estándar indicadas por la Real Academia Española, así como de las convenciones en materia de lenguaje incluyendo tal como se indica más adelante.
4. **Uniformidad.** Se buscará que todos los textos conserven la misma forma, estructura y estilo de redacción a fin de mantener la imagen institucional y la coherencia estilística.
5. **Lectorabilidad.** Permitirá a quien consulta los sitios web una lectura fácil, fluida y agradable.
6. **Eficiencia.** Los textos deberán tender a expresar ideas concretas en la menor cantidad de palabras u oraciones posible, pero sin sacrificar partes importantes del mensaje.
7. **Dirigido al usuario.** Se deberá pensar siempre en los y las habitantes de la Ciudad de México al momento de realizar las redacciones correspondientes procurando que el lenguaje utilizada en el mismo sea entendible por la usuaria y el usuario no especializados.

8. **Aprovechamiento eficiente del espacio.** Los textos deberán adaptarse a las dimensiones de las páginas web de la Ciudad de México y evitar extenderse demasiado.
9. **Uso de lenguaje no discriminatorio e incluyente.** La redacción de los sitios web de CDMX deberá adaptarse a los lineamientos de lenguaje establecidos por el *Manual de lenguaje incluyente y no discriminatorio en el diseño de políticas públicas* publicado por Consejo para prevenir y eliminar la discriminación (COPRED) de la Ciudad de México¹.

2.1. Ortografía y gramática

Los textos de los sitios web deberán escribirse en español siguiendo la reglas que para su redacción señala la Real Academia Española, salvo en los casos que por razones técnicas se indique otra cosa.

Los términos en idiomas diferentes en español se podrán usar, siempre y cuando su uso sea estrictamente necesario y no pueda sustituirse por otro término equivalente y ampliamente aceptado en español. Ante la duda del uso de un término en idioma diverso del español se usará el término que esté más difundido y que se presuma será mejor comprendido por el público en general.

A reserva del uso de las normas de la lengua española arriba señaladas se hace especial énfasis en las siguientes reglas:

2.1.1. Mayúsculas y minúsculas

Deberán usarse las mayúsculas y minúsculas conforme a la ortografía convencional. Sin embargo, a continuación se insiste en el correcto uso de ciertos términos comunes y se establecen algunas convenciones.

Se escribirá siempre con mayúscula inicial el nombre propio “Ciudad de México”, evitándose escribir la palabra “ciudad” con minúscula cuando se refiera a ella bajo dicha forma, pero deberá escribirse en minúscula cuando se escriba solamente la palabra “ciudad”.

¹ COPRED (2015). *Manual de lenguaje incluyente y no discriminatorio en el diseño de políticas públicas*. Ciudad de México. Disponible en <http://copred.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2015/03/Lenguaje-incluyente-y-no-discriminatorio-en-el-dise%C3%B1o-de-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas1.pdf>

Correcto: Ciudad de México.

Incorrecto: ciudad de México.

Correcto: Habitantes de nuestra ciudad.

Incorrecto: Habitantes de nuestra Ciudad.

El nombre propio de las demarcaciones territoriales (anteriormente delegaciones), poblados y colonias de la Ciudad de México, pero no así las palabras “alcaldía”, “pueblo” o “colonia”.

Correcto: En la colonia Tlatelolco.

Incorrecto: En la colonia tlatelolco.

Incorrecto: En la Colonia Tlatelolco.

Los cargos oficiales del gobierno de la Ciudad de México se escribirán con mayúscula inicial así como la letra inicial de los sustantivos y adjetivos que posea el título, pero con minúscula artículos, preposiciones y conjunciones. También se estipula que cuando se escriba el cargo y el nombre seguidos, deberá separarse por una coma.

Correcto: Así lo mencionó el Jefe de Gobierno.

Incorrecto: Así lo mencionó el jefe de gobierno.

Correcto: Así lo mencionó el Jefe de Gobierno, Miguel Ángel Mancera.

Incorrecto: Así lo mencionó el jefe de gobierno, Miguel Ángel Mancera.

Incorrecto: Así lo mencionó el Jefe de Gobierno Miguel Ángel Mancera.

En los nombres de programas oficiales de gobierno se escribirán con mayúscula inicial los sustantivos y la primera palabra.

Correcto: Médico en tu Casa

Incorrecto: Médico En Tu Casa

Incorrecto: Médico en tu casa.

2.1.2. Abreviaturas, siglas y acrónimos

En la medida de lo posible se evitará el uso de abreviaturas y siglas en los portales de Internet de la Ciudad de México a fin de lograr un mejor entendimiento en la lectura del texto por lo que se preferirá el uso explícito del término.

Se permitirán las abreviaturas de uso difundido, especialmente en lo referente los títulos que preceden al nombre: Lic., Mtro., Dr.

Cabe recordar que conforme a la ortografía de la lengua española es permitido convertir algunos de los anteriores títulos a su forma femenina, lo que se recomienda ampliamente. Así, se usará Mtra. y Dra. en los casos de puestos cuyos titulares sean mujeres.

Sin embargo, habrá limitantes sobre el uso de abreviaturas antes del nombre de funcionarios que se establecen en la sección de Títulos y cargos de este mismo apartado.

Se permitirá el uso de las siglas y acrónimos de uso difundido y aquellas utilizadas en las leyes, reglamentos y demás normatividad vigente en la ciudad de México (SEDUVI, SEDEMA, etcétera) y en el país (SEGOB, PROFECO, etcétera), así como aquellas de carácter internacional que gocen de amplia difusión en su versión en español (ONU, CEPAL, etcétera).

Cuando en un texto se mencione por primera vez una institución u organismo que utilice una sigla o acrónimo se recomienda escribir su nombre completo y explícito colocando su sigla o acrónimo entre paréntesis.

Ejemplo:

La secretaria firmó un acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Las apariciones posteriores en el texto de tal organismo podrán hacerse usando únicamente la forma corta.

Será un caso especial el uso del acrónimo CDMX, el cual se empleará como el acrónimo oficial de “Ciudad de México” pudiéndose usar alternativamente una u otra forma. Dicho acrónimo se escribirá siempre sin separaciones y con mayúscula salvo en los casos de direcciones web y correos electrónicos.

21.3. Números

Dentro de los textos los números se escribirán con números hasta llegar a las 6 cifras: 6,987 habitantes, 568,000 árboles. En los millones se buscará emplear la

forma escrita: un millón, dos millones. Pero a partir de las decenas de millón podrá usarse número y letra: 10 millones, 375 millones.

Los porcentajes se escribirán preferentemente con cifras seguidas del signo %.

Los decimales se escribirán siempre con punto: 78.9, 8.5. Mientras que las horas se dividirán con dos puntos usando el sistema de 24 horas: 8:30, 21:45.

La moneda se expresará preferentemente con cifras precedidas por el signo \$. Podrán escribirse con letra cuando se trate de números cerrados: ocho millones de pesos. Es redundante usar el símbolo \$ y la expresión “de pesos” en la misma cantidad, no obstante, se podrá explicitar en los casos de monedas diferentes al peso mexicano o cuando en un mismo texto se hable de diferentes divisas.

Los teléfonos se expresarán con separaciones intermedias, agrupados en grupos de dos y tres cifras. Se usará paréntesis para expresar códigos de largas distancias. Ejemplo: 01 (55) 56 58 11 11.

2.5. Lenguaje incluyente y no discriminatorio.

El lenguaje usado en las páginas web deberá evitar ser discriminatorio, segregante o racista y promoverá la inclusión y la igualdad.

Para tal efecto, se seguirá lo establecido por la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 24 de febrero de 2011) y por los lineamientos señalados por el Consejo para prevenir y eliminar la discriminación de la Ciudad de México (COPRED) en su *Manual de lenguaje incluyente y no discriminatorio en el diseño de políticas públicas de 2015*.

Entre las recomendaciones de redacción de tal normativa se hace énfasis en evitar definitivamente el uso de arrobas, diagonales, letras equis y otros símbolos para incorporar perspectiva de género en el lenguaje. Lo anterior, además de incorrección gramatical, resta legibilidad y puede generar problemas en el código de la página web. En su lugar y cuando no pueda usarse el genérico universal, deberá usarse las formas masculina y femenina de un sustantivo.

Incorrecto: L@s trabajador@s del gobierno de la Ciudad de México.

Incorrecto: Lxs trabajadorxs del gobierno de la Ciudad de México.

Correcto: Las trabajadoras y los trabajadores de la Ciudad de México.

También es importante recordar que las siglas “LGBTTTI” siempre deberán ir con mayúsculas.

2.6 Títulos y cargos

Como se ha dicho, las abreviaturas de títulos referentes al grado académico de los servidores públicos de la Ciudad de México son permitidas, pero el uso de las mismas se deberá limitar a las secciones de directorio y organigramas de los sitios web de las dependencias y será a elección de cada funcionario agregarlo en convocatorias.

En la redacción de textos más amplios o narrativos tales como notas, boletines o avisos, se deberá excluir su uso, especialmente cuando el nombre venga precedido del puesto que el servidor detenta².

Los cargos públicos deberán escribirse con mayúscula inicial la primer palabra y los sustantivos y adjetivos que posea, pero no así las conjunciones y preposiciones.

Entre el cargo público y el nombre del servidor deberá haber coma.

Correcto: El Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, Miguel Ángel Mancera.

Incorrecto: El Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, Dr. Miguel Ángel Mancera.

Incorrecto: El jefe de gobierno de la Ciudad de México, Miguel Ángel Mancera.

2.7 Originalidad y derechos de autor

Todos los textos que se incluyan dentro de los sitios web del gobierno de la Ciudad de México deberán ser originales y por ningún motivo deberán ser copias de otras fuentes externas no oficiales.

² Al respecto, consultar lo referente en las Normas de Redacción de la Coordinación General de Comunicación Social del Gobierno de la Ciudad de México, que conforman el ANEXO A de los presentes lineamientos.

Si bien se permite citar el texto de leyes, normas y discursos oficiales se deberá hacer un uso prudencial de la copia literal de tales textos buscando no excederse demasiado en el espacio ocupado.

En caso de ser necesario citar libros, periódicos u otras fuentes informativas se deberá citar al menos el autor, el año, la obra y la editorial, pero se recomienda aportar la mayor información posible. Puede utilizarse como modelo el estilo Harvard para citas más extensas³.

Ejemplo de cita simple:

Rafael Pérez Gay y otros. 2014. *Cultura y literatura en el Centro Histórico de la Ciudad de México*. Gobierno del Distrito Federal - Ediciones Cal y Arena.

Ejemplo de cita con estilo Harvard:

Pérez Gay, Rafael et al.⁴ (2014) *Cultura y literatura en el Centro Histórico de la Ciudad de México*. Ciudad de México: Gobierno del Distrito Federal - Ediciones Cal y Arena.

³ Para abundar más en el uso de las normas de cita al estilo Harvard, puede consultarse: Universidad Autónoma Metropolitana. (2016). *Citar recursos - Norma Harvard*. En Biblioteca Digital. Consultado el 21 de enero de 2016 en:

http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=65:citar-recursos-normas-harvard&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=37

⁴ “et al.” es una abreviatura de la locución latina “et alii” que significa “y otros”. Se utiliza en las citas de obras en las que existen más de dos autores para evitar citar a los restantes y ahorrar espacio. Ver: Real Academia Española. (2005). *et alii* en *Diccionario Panhispánico de Dudas*. Consultado el 21 de enero de 2016 en: <http://lema.rae.es/dpd/?key=et+%C3%A1lii>

3. GLOSARIO

El presente glosario tiene como objetivo estandarizar el lenguaje relativo a los sitios web de CDMX. No es normativo, pero en algunos casos se utiliza el significado otorgado por las leyes vigentes y se remite al texto correspondiente para su consulta.

Es común que en diversas páginas se utilicen distintas formas de referirse a un mismo concepto, por ello se han usado las sinonimias de términos para establecer cuando diferentes acepciones refieren al mismo significado básico. En la medida de lo posible se deberá usar el término señalado como principal, esto es, el término que titula cada definición. Sin embargo, cuando el término pueda ser intercambiable así se indicará.

Aplicación (App)

Sinonimia: ejecutables.

Es el software o programa diseñado por cualquier de las dependencias del gobierno de la Ciudad de México o a petición de éstas, dirigida a las y los usuarios a fin de facilitar algún proceso, informar o realizar alguna tarea en sus dispositivos móviles. Ordinariamente, las mismas se ofrecen para su descarga gratuita a través de páginas de servicio de descargas de terceros.

Atención ciudadana

Sinonimia: quejas, atención al ciudadano, reporte ciudadano.

Es la sección que otorga a las ciudadanas y a los ciudadanos un medio para presentar sus reportes y denuncias sobre cualquier tema en el que el gobierno de la Ciudad de México pueda intervenir para modificar y mejorar la situación que inquieta a la ciudadanía.

Avisos

Sinonimia: alertas, monitoreo, notificaciones.

Son los escritos cuyo objetivo radica en dar a conocer al público en general un servicio, beneficio, modificación o fecha límite. Es diverso a la convocatoria porque no busca invitar al público a participar de un evento.

Se preferirá el uso del término *aviso*, pero se permitirá intercambiarlo por el término *alertas* o *monitoreo*, en los casos de dependencias que atiendan o den seguimiento a contingencias o emergencias.

Ayuda

Sinonimia: información, info, asistencia.

Es la sección que pone a disposición de la usuaria y del usuario el medio para ponerse en contacto con otra persona que pueda auxiliarle en posibles problemas de navegación, de contenido e, incluso, sobre trámites relacionados a la dependencia de gobierno sobre la que versa la página web.

Deberá preferirse el término *ayuda*, por ser más directo hacia quien consulta la página respecto a obtener el auxilio que necesitan, mientras que información es más genérico y puede llegarse a confundir con otras secciones.

Boletín

Son las relaciones escritas dirigidas a los medios de comunicación para informarles sobre un hecho, evento, actividad, beneficio o cualquier otro suceso de importancia relativo al Gobierno de la Ciudad de México. Difiere de la nota por el hecho de ser contenido algo más breve, concreto y dirigido a reporteros.

Campaña

Es una serie de actividades comunicacionales realizadas de manera coordinada y estratégica relacionadas a alguna actividad, plan o programa del Gobierno de la Ciudad de México y sus dependencias, dirigidos a aumentar entre la ciudadanía el conocimiento sobre dichos temas. En el caso concreto se refiere a dichas actividades realizadas por medios electrónicos e Internet.

Cartelera de eventos

Sinonimia: cartelera, eventos, calendario de actividades, actividades.

Es la sección en donde las ciudadanas y los ciudadanos pueden consultar los eventos y actividades de la dependencia del gobierno de la Ciudad de México en una forma estructurada y cronológica, así como abundar en la información sobre las horas y lugares de dichos acontecimientos.

Certificados

Sinonimia: constancias, constancias y certificados.

Son las constancias por escrito que amparan la existencia de un derecho o dan fe de un hecho, otorgadas por las dependencias de la Ciudad de México que poseen dichas facultades.

Consejos

Sinonimia: comités

Son aquellos órganos colegiados de toma de decisiones de aquellos organismos públicos en los cuales sus estatutos o leyes de creación determinan su existencia.

Deberá usarse el término que utilice la normatividad de la materia, por lo que puede emplearse *consejo*, *comité* o cualquier otro legalmente establecido.

Contacto

Es la sección en donde las ciudadanas y los ciudadanos pueden consultar los datos y medios para entrar en contacto con la dependencia de gobierno ya sea virtual, digital o personalmente, esto es: dirección, teléfonos y correo electrónico, principalmente.

Convocatorias

Es el llamamiento al público en general a participar de un evento, concurso o actividad por ello deberá contener la información necesaria para hacer del conocimiento popular las bases para participar en tales actividades.

Cursos y talleres

Sinonimia: cursos, talleres, tutoriales, capacitaciones, capacítate.

Son el conjunto de actividades didácticas, lecciones, tutoriales o medios de enseñanza ofrecidos a la ciudadanía a través de los portales de Internet del Gobierno de la Ciudad de México.

Debido a que los cursos difieren de los *talleres* desde el punto de vista práctico, se podrá optar por colocar el título *cursos* y *talleres* en las secciones de las páginas web o bien uno u otro en caso de que no se ofrezca alguno de los dos. Debido a que dichas palabras son más directas y comprensibles se buscará usarlas sobre cualquier otra expresión.

Datos abiertos

Sinonimia: bases de datos, open data.

Son los datos estructurados de carácter público, vinculados entre sí y agrupados dentro de una misma unidad temática y física, de forma que pueden ser procesados apropiadamente para obtener información y que son accesibles en línea, y pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos, por cualquier interesado.

Se preferirá el término en español *datos abiertos* sobre el anglicismo *open data*. El término *bases de datos* se usará únicamente para referirse a cada uno de los

conjuntos de datos pero no para titular secciones o colocarlos en menús de navegación.

Ver: Art. 3 fracción VI Ley para hacer de la Ciudad de México una ciudad abierta.

Dependencias

Son aquellas oficinas públicas del Gobierno de la Ciudad de México establecidas como tales por la Ley de la Administración Pública del Distrito Federal, a saber: las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.

En ocasiones se utiliza este término para referirse también a las oficinas jerárquicamente subordinadas a las anteriores, lo cual se encuentra permitido, pero en la medida de lo posible se buscará sustituirlas por el nombre que le corresponda a cada una de ellas en la normatividad: *unidades, departamentos, oficinas, etcétera.*

Enlace

Sinonimia: hipervínculo, enlace, vínculo, hiperenlace, link, liga.

Son los vínculos entre dos recursos de un documento electrónico, ordinariamente expresado como un texto o imagen que dirige a una nueva página dentro del mismo sitio de Internet u otro externo, otorgando interconectividad entre ellas y el resto de la red.

Se preferirá en término *enlace*, sobre otras formas de referirse a este término.

Instalaciones

Sinonimia: ubicación, sedes, lugares, recintos, espacios.

Se refiere a las distintas sedes que posee una dependencia dentro de la Ciudad de México, especialmente cuando en cada una de ellas se otorgan los servicios a la ciudadanía o poseen un valor histórico, cultural o ecológico.

Se debe tender a unificar los diferentes términos dentro del concepto *instalaciones*, por lo que las secciones deberán titularse de esta manera. No obstante, podrá sustituirse dicho término en aquellos casos en los que las sedes poseen un nombre especializado conforme al servicio que ofrecen, como es el caso de *recintos* para el caso de museos y otros similares.

Licitaciones públicas

Son los procedimientos administrativos por virtud de los cuales se convoca públicamente a los licitantes para participar, adjudicándose al que ofrezca las mejores condiciones a la Administración Pública del Distrito Federal un contrato

relativo a adquisiciones, arrendamientos o prestación de servicios relacionados con bienes muebles u otorgar concesiones temporales sobre bienes de dominio público.

Se usará el término *licitaciones públicas*. Cualquier otro queda excluido.

Ver: Art. 2 fracción XII de la Ley de adquisiciones para el Distrito Federal y 65 de la Ley del régimen patrimonial y del servicio público.

Mapas

Sinonimia: guías, cartografía, planos, rutas.

Es la representación gráfica de un plano geográfico en su versión digital. Los mapas corresponderán a la totalidad o a fracciones del territorio de la Ciudad de México. Se utilizarán para explicar de manera visual a la usuaria y al usuario la ubicación de uno o más puntos dentro de la ciudad de México.

En los casos de dependencias que manejen información técnica o cuya especialización requiera un término más preciso, se podrá utilizar términos como *planos, rutas, ramales, cartas cartográficas* u otros similares. No obstante, en la medida de lo posible se preferirá el término *mapas* por ser más comprensible para el ciudadano común. En los casos de las dependencias que solamente necesiten ilustrar la ubicación de domicilios o sedes se deberá utilizar *mapas*.

Marco normativo

Sinonimia: leyes, normas, reglamentos, manuales, lineamientos, acuerdos, reglas de operación, reglas.

Son el conjunto de normas y reglas emitidas y sancionadas por la autoridad competente y publicadas en la Gaceta Oficial, aplicables a una dependencia del Gobierno de la Ciudad de México, a un trámite o a una materia determinada.

A fin de englobar la variedad legal que existe se recomienda el uso del término *marco normativo* sobre las restantes acepciones.

Noticias

Sinonimia: nota, nota informativa.

Son las relaciones escritas que se llevan a cabo para informar a las y los habitantes de la Ciudad de México sobre un hecho, evento, actividad, beneficio o cualquier otro suceso de importancia relativo al Gobierno de la Ciudad de México.

Organismos desconcentrados

Sinonimia: órganos desconcentrados.

Son aquellos órganos jerárquicamente subordinados al Jefe de Gobierno o a la dependencia que él determine, con facultades otorgadas en los instrumentos jurídicos en donde se crean.

Ver: Artículo 3 fracción II y 36, Ley de la Administración Pública Federal.

Permisos

Sinonimia: Permisos y certificados, certificados.

Es el trámite de autorización de alguna actividad regulada por la legislación de la Ciudad de México otorgada por la dependencia a las que las leyes le otorguen dicha facultad.

Cuando sea posible se intentará incorporar estos rubros dentro de las secciones de trámites, sin embargo, en aquellas dependencias en donde sea de suma importancia otorgarle a esta sección un apartado particular se podrá titular *permisos* o *permisos y certificados*, dependiendo si la institución otorga ambas o solamente una de las anteriores.

Preguntas frecuentes

Sinonimia: FAQs

Las preguntas frecuentes es una sección en donde se enumeran las dudas que las usuarias y los usuarios tienen comúnmente.

Se debe usar el término en español *preguntas frecuentes* y evitar la versión abreviada en inglés *FAQs*.

Programas y acciones

Sinonimia: planes, programas, planes y programas, programas y acciones

Son aquellos instrumentos de planeación creados conforme a la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y dentro del marco del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Cabe destacar que todos los programas de gobierno incluidos del mencionado Plan General deberán incluir sus planes dentro de los sitios web de la Ciudad de México, por lo que deberá tenerse un apartado especial para esta sección, la cual, se recomienda se titule *Programas y acciones*.

Proyectos

Son aquellos escritos, esquemas, esbozos, imágenes, cálculos, animaciones y otras representaciones gráficas de una obra futura a realizarse por el Gobierno de la Ciudad de México o de cualquiera de sus dependencias.

Es común que los proyectos acompañen a los planes y programas por ser obras que provienen de dicha planeación.

Publicaciones

Sinonimia: reportes, informes, escritos, documentación, material educativo, comunicación pedagógica.

Son todos aquellos escritos publicados por las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y ofrecidos en formatos electrónicos en sus sitios web.

Salvo por los planes y programas que pueden tener su sección especial, la mayor parte de los escritos deberá agruparse bajo el término *publicaciones*. Dentro de tal sección pueden tener a su vez subsecciones tituladas con el tipo de escrito para clasificarlos.

Redes sociales

Sinonimia: redes, síguenos.

Se refiere al conjunto de servicios y aplicaciones digitales que permiten crear una comunidad virtual con la que puede compartir y distribuir información en tiempo real a través de Internet.

Para efectos del presente manual se referirá como *redes sociales* a los servicios con dichas características que el Gobierno de la Ciudad de México utilice de manera oficial como canales de distribución de información. Se procurará usar *redes sociales* y no solamente *redes*. Como mejores prácticas, se podrá intercambiar el concepto redes sociales por un texto más amigable en títulos de sección o enlaces.

Servicios

Son las actividades realizadas por el Gobierno de la Ciudad de México y sus dependencias para satisfacer en forma continua, uniforme, regular y permanente, necesidades de carácter colectivo.

Ver: Art. 3 fracción XIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del Distrito Federal.

Sitios de interés

Sinonimia: enlaces externos, otros sitios.

Son todos aquellos enlaces externos al sitio web de la dependencia y que se recomiendan a la usuaria y al usuario visitar.

Debido a que la palabra *interés* tiene mayor carga emocional y es más atractiva a lectora y al lector, deberá usarse el término *sitios de interés* sobre cualquier otro.

Suscripción

Sinonimia: suscríbete, newsletter, recibe nuestra noticias.

Es una invitación a la lectora y al lector para inscribirse a una lista de correo electrónico para recibir las notas que genera un ente del gobierno de la Ciudad de México y notificaciones sobre novedades.

Cuando sea un encabezado o título de sección se preferirá la palabra *suscripción* sobre cualquier otra. En los textos que acompañan al formato, podrá usarse libremente la forma invitatoria *suscríbete*. Se evitará el uso del anglicismo *newsletter*.

Trámites

Sinonimia: formatos, trámites y formatos.

Son aquellos procedimientos que se llevan a cabo para obtener un documento, cumplir una obligación, obtener un permiso o gozar de un derecho validado por el Gobierno de la Ciudad de México y sus dependencias.

Ver: Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal Tomo 1 publicado en la Gaceta Oficial el 2 de Julio de 2012

Transparencia

Se refiere a aquella sección en los portales de Internet del Gobierno de la Ciudad de México en el cual las diversas dependencias deben publicar y mostrar los contenidos requeridos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y las disposiciones reglamentarias que emita el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

Ver: Art. 14 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal

4. ELABORACIÓN DE TÍTULOS Y TEXTOS EXPLICATIVOS

4.1. Atención ciudadana

- **Longitud máxima sugerida:**

100 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Un texto breve y directo que invite a los usuarios y las usuarias a dejar un comentario sobre un error, punto de mejora, queja o sugerencia sobre la información contenida en el sitio. No debe confundirse con las páginas o medios por los cuales la ciudadanía puede presentar quejas sobre los servicios gubernamentales o el estado de la ciudad en general. Dicho error es común entre las lectoras y los lectores, por lo que es conveniente aclarar el objetivo de esa sección y, de existir, agregar el enlace al sitio para hacer reportes ciudadanos. Debe evitarse titularlo con la palabra *quejas*, pero puede usarse dentro del texto explicativo.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Evitar dar información innecesaria más allá de aquella útil para hacer la queja.
 - Utilizar un lenguaje amable.
 - Mencionar que se buscará responder a la brevedad posible la inquietud de quien expide la queja.
 - Hacer la diferencia con la página de reportes o denuncias ciudadanas y agregar enlace a ésta en caso de existir.
 - Agregar enlace de la página de contacto en caso de que el usuario quiera acudir personalmente al domicilio de la institución o intentar otro medio de hacer valer su queja.
-

4.2. Aviso o comunicado

- **Longitud máxima sugerida:**

150 palabras

- **¿Qué debe contener?**

El aviso tiende a ser más breve que la noticia porque su objetivo radica en hacer del conocimiento del público en general un servicio, beneficio, modificación o fecha límite. Es diverso a la convocatoria porque no busca invitar al público a participar de un evento.

Debe ser concreto y especificar claramente a quién va dirigido: a la ciudadanía en general, a los trabajadores y las trabajadoras de..., etcétera.

Debe contener de manera concreta la información que se quiere dar a conocer: fechas, lugares, personas involucradas, teléfonos, actos a realizar, requisitos y cualquier otra información puntual que permite a quien lee conocer cómo se llevará a cabo lo que el aviso describe.

El aviso debe cerrar con la fecha, lugar y oficina o autoridad que lo emite.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Dar solamente la información esencial y suficiente para comunicar el aviso.
- Evitar dar explicaciones innecesarias. Eso puede hacerse en una nota u otro enlace.
- Tener siempre en mente que la usuaria y el usuario finales no poseen la misma información de la estructura y procesos gubernamentales que quien redacta.

4.3. Ayuda

- **Longitud máxima sugerida:**

150 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Debe ser un texto en el que se dirija a la usuaria y al usuario hacia el medio para ponerse en contacto con otra persona que pueda auxiliarle en posibles problemas de navegación, de contenido e, incluso, sobre trámites relacionados a la

dependencia de gobierno sobre la que versa la página. Los canales de ayuda deben tener a una persona capacitada del otro lado que pueda dar respuesta en tiempo real o a la brevedad posible, o bien, que pueda canalizar la solicitud de ayuda con la persona que la pueda resolver.

El texto que acompaña la sección de ayuda debe enfocarse a señalar el medio por el cual se resolverá el problema de quien consulta la página o instrucciones para usar la herramienta de ayuda. Será simplemente un texto de presentación ya que el énfasis estará puesto sobre el canal de ayuda mismo.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Evitar que la usuaria y el usuario se desorienten más.
 - Señalar directamente la página, canal o medio para obtener ayuda.
 - En caso de haber medios de ayuda con algún grado de complejidad (por ejemplo chats) deben darse las instrucciones de uso.
-

4.4. Banner

- **Longitud máxima sugerida:**

12 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Un banner es una imagen, ordinariamente una fotografía, sobre la cual se coloca un texto que por lo común es un enlace web. Debido a que lo que debe sobresalir es la imagen misma, el texto debe evitar cubrirlo en su totalidad, así que el mensaje debe ser pequeño y no debe ser pensado para cubrir más de dos líneas considerando que la tipografía será amplia y visible. El mensaje debe ser directo y puede hacerse en tono informal. Los objetivos principales son que la frase y la imagen se encuentren relacionados en el mensaje que dan y que uno y otro sean atractivos para el lector en un vistazo rápido. Si se quiere otorgar información más amplia deberá usarse la página hacia la cual dirigirá el enlace, lo cual es bastante recomendable para aportar más valor y contenido a los usuarios.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Debe pensarse en un mensaje atractivo
- La imagen y el texto deben guardar relación

- La imagen y el texto deben ser elementos separados a fin de poder generar un enlace web.
 - El texto debe poder leerse rápidamente.
 - Considerar que la tipografía será amplia y visible dentro de la estructura de la página.
 - Considerar el color de fondo de la imagen para el color del texto. Será óptimo un contraste pero guardando sobriedad en los colores.
-

4.5. Boletín de prensa⁵

- **Longitud máxima sugerida:**

300 a 700 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Los boletines de prensa están dirigidos a los medios para hacerles del conocimiento un hecho y que ellos lo tomen en cuenta para incluirlo como nota en sus reportes periodísticos. Debe ser breve y orientado a informar los hechos más relevantes en el espacio de menos de una cuartilla. También deberá seguir los principios de la nota tratando de responder las preguntas básicas: qué, quién, dónde, cuándo, cómo, para qué y en qué beneficia a la Ciudad de México o a sus ciudadanos.

Es conveniente tratar de usar oraciones cortas y directas que, a su vez, conformen párrafos condensados.

El título de un boletín no debería sobrepasar las 50 palabras y debe procurarse contener en él las palabras clave del cuerpo del texto.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Localizar las palabras clave y utilizarlas en el título.
 - Tratar de ser sintético y concreto.
 - Evitar explicaciones innecesarias.
-

⁵ Respecto al boletín de prensa también deberán seguirse las Normas de Redacción emitidas por la Coordinación General de Comunicación Social, mismas que se encuentran en el ANEXO B de los presentes lineamientos.

4.6. Calendarios de eventos

- **Longitud máxima sugerida:**

50 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Los calendarios son bastante intuitivos por lo que la explicación debe ser concreta y breve. Deberá centrarse al tipo de información que el usuario encontrará en el calendario: eventos, talleres, actividades, conferencias, etcétera.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Enfocarse en el tipo de actividades que se incluyen en el calendario
 - En caso de que el calendario necesite un software específico para visualizarse, incluir mención al mismo y, preferentemente, un enlace para su descarga.
 - Dar consejos sobre navegabilidad del calendario, esto es, cómo usarlo de manera más eficiente.
-

4.7. Contacto

- **Longitud máxima sugerida:**

50 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Debe contener la información en donde la persona puede entrar en contacto con la institución ya sea virtual, digital o personalmente, esto es: dirección, teléfonos y correo electrónico, principalmente.

En todos los casos anteriores, la información debe estar verificada y corresponder a medios efectivos de contacto en donde se encuentre una persona que pueda responder a las dudas del ciudadano y pueda canalizar al área correspondiente. Eliminar medios de contacto desactualizados.

- **Consejos y mejores prácticas**

- El texto debe centrarse solamente en información y no en explicaciones
 - Corroborar que la información sea correcta y esté actualizada
-

4.8. Convocatorias

- **Longitud máxima sugerida:**

150 a 500 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La convocatoria es el llamamiento al público general a participar a un evento, concurso o actividad por ello deberá contener la información necesaria para hacer del conocimiento popular las bases para participar en tales actividades. Se recomienda que si la convocatoria es muy amplia la misma se genere en un documento o imagen adjuntos para ser descargado, por lo que el texto deberá enfocarse a presentar el contenido más general de la convocatoria: título, público objetivo, fechas límite y autoridad u organismo que convoca para luego dar paso al enlace para mayor información.

- **Consejos y mejores prácticas**
 - Si la convocatoria es muy extensa se recomienda hacerla como archivo de texto adjunto o imagen para descargar.
 - Puede generarse mayor atracción al evento o concurso dando énfasis en los premios o beneficios obtenidos por participar.
 - El tono de la redacción debe ser amigable y que incite a la participación.
-

4.9. Cuadro informativo

- **Longitud máxima sugerida:**

50 palabras

- **¿Qué debe contener?**

El cuadro informativo tiene como objetivo anunciar alguna noticia breve en un espacio reducido dentro de la estructura del espacio principal de la página. Si se

desea extensión, deberá convertirse el texto en un enlace que podrá dirigir a una página con mayor información que bien puede ser una noticia, una convocatoria o cualquier otra que pueda abundar lo informado. Puede pensarse como una versión brevísima del texto al que enlazará. A diferencia del banner, el énfasis no se encuentra en la imagen sino en el texto mismo, Por ello, deberá buscarse concisión y pensar en el espacio reducido.

- **Consejos y mejores prácticas**

- No extenderse demasiado para evitar aglomeración visual de letras al momento de encuadrarlo.
 - Un párrafo corto y concreto. De preferencia dividido en oraciones cortas.
 - Puede usarse un lenguaje formal e, incluso, algo técnico dependiendo de la materia que informe.
-

4.10. Datos abiertos (sección)

- **Longitud máxima sugerida:**

50 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La importancia de las bases de datos radica en su contenido mismo y no en la explicación que se otorgue a las mismas, sin embargo, la explicación debe ser suficientemente clara sobre lo que la base contiene y la información que otorgará al usuario. Además, debe contener las palabras claves para que su descripción sea más fácil de encontrar a través de los motores de búsqueda internos y externos. Debe facilitar al lector la comprensión de si la base contiene lo que busca aún antes de descargarla.

La sección debe contener instrucciones para la descarga de las bases de datos que se enumerarán y citar las leyes en base a las cuales se fundamentan los programas gubernamentales de datos abiertos.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Utilizar las palabras clave del contenido de la base
-

4.11. Explicación de aplicación (App)

- **Longitud máxima sugerida:**

100 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La explicación de una app debe informar al usuario la funcionalidad de la misma, es decir, aquello que la aplicación hace por sí misma o permite hacer al usuario. Se debe explicar los requerimientos operativos y de software que se debe poseer para correr la aplicación. Es importante incluir la autoridad o departamento responsable de aplicación y, en caso de que exista algún tipo de soporte técnico incluir el contacto.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Describir la aplicación en términos de la funcionalidad que posee
 - No utilizar lenguaje técnico salvo para los requerimientos operativos.
 - Establecer el posible público interesado
 - Explicar la problemática que la aplicación resuelve
-

4.12. Explicación de base de datos

- **Longitud máxima sugerida:**

150 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Es la explicación de cada base de datos en sí misma. Pueden seguirse los lineamientos para una explicación de sección, pero enfocado en dar a conocer la información contenida en la base. Debe darse énfasis a las categorías de la información otorgada: social, ambiental, económica, etcétera. También debe explicarse la procedencia de la información y la metodología para su colecta, así como los formatos en los cuales se otorgan los datos: .csv, .json, .xml, etcétera.

Las bases de datos, preferentemente, deberán enviarse a la página concentradora de Datos Abiertos (Open Data).

- **Consejos y mejores prácticas**

- Las bases de datos abiertos deberán ir en formatos amigables, sin restricciones y accesibles. Preferentemente: .csv, .json y .xml.
 - Se desaconseja la inclusión de bases de datos en formatos .pdf y de imágenes (.png o .jpg).
 - Es aconsejable incluir menciones relacionadas a la transparencia, apertura, gobierno abierto, etcétera.
 - Incluir enlace a la página de datos abiertos de la Ciudad de México.
<http://www.gobiernoabierto.cdmx.gob.mx/>
-

4.13. Explicación de sección

- **Longitud máxima sugerida:**

150 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La sección desarrolla el tema general de que tratará esa parte del sitio web. No es en sí mismo el contenido que la usuaria y el usuario buscarán, sino un preámbulo que le explicará en apenas un párrafo lo que puede encontrar en aquella sección. Así que deberá explicar si lo que las y los internautas verán a continuación será un texto más amplio, si podrá descargar contenido, si habrá un listado, etcétera.

Hay que tener en cuenta que esta será la primera explicación que la usuaria y el usuario leerán y dependerá de su contenido si el ciudadano continuará leyendo o saltará a otra página. Así, la explicación debe enfocarse a responder las preguntas ¿qué encontraré aquí? ¿es lo que necesito? ¿qué podré hacer en esta parte de la página web? ¿antes de continuar necesito leer otra cosa o tener un software específico?

- **Consejos y mejores prácticas**

- Ponerse en la posición de la usuaria y el usuario promedios para explicar la sección.

- Es posible comenzar con frases como “en esta sección encontrarás...”, “a continuación podrás ver...”, “este apartado se encuentra dedicado a...” y frases similares.
 - En el caso de secciones de descarga de archivos es conveniente indicar aquí si será necesario algún software que lea dichos archivos y enlazar a la página donde se pueden descargar, tales como Adobe pdf, Firefox, Flash player, etcétera.
 - Evitar tecnicismos que impidan a la ciudadana o al ciudadano no especializados entender de lo que tratará la sección.
 - Debe guardar relación con el título de sección.
-

4.14. Extracto de nota

- **Longitud máxima sugerida:**

40 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La nota debe estar acompañada de un extracto, también llamado “fragmento”, que debe ser una versión resumida de la nota. Debe hablar a la lectora y al lector sobre el contenido de la noticia al mismo tiempo que incita a leerla completa. Se recomienda elaborarla a través de las palabras clave de la noticia mencionando al menos el qué y el quién de la nota.

Debe tenerse en cuenta que el extracto de la nota aparecerá en las secciones de noticias del sitio web junto con el título, por lo que no debe duplicar este y, al mismo tiempo, atraerá la atención de las usuarias y los usuarios para entrar a la nota. También debe considerarse que un texto demasiado largo puede causar que el texto se corte por cuestiones de espacio.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Evitar la monotonía y la repetición en todos los extractos.
 - Buscar textos creativos pero que al mismo tiempo no pierdan la formalidad de la nota.
-

4.15. Mapas

- **Longitud máxima sugerida:**

50 a 300 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Los textos que acompañen a los mapas deben explicar a quien consulta la página que es lo que puede visualizar o localizar dentro de dicho mapa. En caso de mapas interactivos se recomienda explicar las instrucciones de uso del mismo, en cuyo caso se puede extender el texto. En caso de que en el mapa se visualice un listado de domicilios puede transcribirse las direcciones con letra para una mejor comprensión y en atención a las usuarias y los usuarios con conexiones de baja calidad que les impida ver el mapa.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Indicar el espacio geográfico al que se circunscribe el mapa (Ciudad de México, circunscripciones territoriales de la ciudad, población, colonia, calle, etcétera).
 - Indicar si se puede interactuar con la visualización del mapa y las instrucciones para hacerlo
 - En caso de listado de domicilios indicarlos también mediante texto.
-

4.16. Marco normativo

- **Longitud máxima sugerida:**

300 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Los textos normativos son, de ordinario, bastante amplios, por lo que no se debe abrumar al usuario con otro texto explicativo más largo. De esta manera, los textos introductorios o explicativos de leyes y otras normas deberán centrarse en la descripción simple del marco legal que se enlaza en la página web.

De ordinario, los textos legales se presentan a manera de marco legal, esto es, todas las normas que rigen sobre una organización o tema determinado, por lo que el texto web tendrá por objeto presentar el listado completo y no cada ley. Consecuentemente el texto deberá enfocarse a comunicar que tales leyes son las aplicables y vigentes.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Evitar tecnicismos jurídicos
 - Agregar enlaces a las páginas web de la Gaceta Oficial del Distrito Federal y de la Consejería Jurídica.
-

4.17. Noticia⁶

- **Longitud máxima sugerida:**

De 500 a 900 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La noticia es una narración de hechos pormenorizada y que debe contener información significativa y de interés para la población promedio.

Para determinar la extensión necesaria se deben tomar en cuenta: la importancia del hecho reportado, la cantidad de información que existe sobre él y el interés que se desea generar en las usuarias y los usuarios. Una nota muy corta puede ser leída rápidamente pero causará menos impacto en la mente del lector y generará menos resultados en los buscadores de internet, mientras que un artículo demasiado extenso aburrirá al lector y provocará el abandono de la lectura. Por tanto, se recomienda buscar el equilibrio entre extensión e información.

Debe darse un tono ameno pero a la vez formal centrándose en los hechos y en los beneficios que el acto otorga al ciudadano. Debe tratarse de responder a las preguntas qué, quién, dónde, cuándo, cómo, para qué y en qué beneficia a la Ciudad de México o a sus ciudadanos sin llegar al punto de realizar una mera cronología.

⁶ Respecto a la noticia también deberán seguirse las Normas de Redacción emitidas por la Coordinación General de Comunicación Social, mismas que se encuentran en el ANEXO B de los presentes lineamientos.

Cuando convenga, es recomendable citar textualmente las palabras de las personas que participan en el evento reportado, cuidándose de usar comillas y cursivas para diferenciarlo del resto de texto. En caso de que sea necesario un mayor énfasis se utilizará una tipografía distinta para agregar citas que estará incorporada en la herramienta de edición. No se debe abusar del número de citas en la nota por lo que deberá intercalarse con descripciones y otra información del evento.

A la noticia puede agregarse, en la parte inferior información tales como enlaces externos, teléfonos o domicilios que permitan abundar en la información desarrollada en la nota.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Ponerse en el lugar del ciudadano promedio al momento de redactar la noticia.
 - Extenderse en los puntos más importantes o de difícil comprensión
 - Revisar que las citas realmente sean las adecuadas para explicar los hechos más importantes de la notas.
 - Evitar acumular demasiados adjetivos en una frase. Ejemplo: “El gran, imponente y fastuoso salón recibió a los ministros...”
 - Separar en párrafos para dar mejor lecturabilidad a la noticia.
 - Cada párrafo de la nota debe ser coherente por sí mismo y guardar unidad.
 - Un párrafo ideal no debería exceder de 100 palabras.
 - Hacer un correcto uso de la puntuación.
-

4.18. Organigramas

- **Longitud máxima sugerida:**

30 palabras

- **¿Qué debe contener?**

El organigrama es la explicación gráfica de la estructura de gobierno de una entidad pública. De ordinario se presenta junto al directorio y a manera de mapa que presenta las relaciones y jerarquías entre los distintos funcionarios. El texto que acompañe o presente al organigrama será una breve línea de texto que explique a que entidad pertenece y la persona que encabeza la estructura a fin de otorgar al usuario un punto de inicio en la lectura del organigrama.

En caso de que el organigrama se presente dividido en secciones o por nivel de jerarquía (direcciones, unidades, etcétera) deberá agregarse un enlace las restantes partes del organigrama.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Explicar lo que el usuario leerá y verá en el organigrama
 - Establecer el punto de inicio del organigrama
 - En caso de que el organigrama no sea interactivo, incluir un enlace al directorio.
-

4.19. Pie de foto

- **Longitud máxima sugerida:**

15 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Debe ser una descripción de la imagen que aparecerá al pie de la misma a manera descripción escrita de lo que quien consulta la página está visualizando, a fin de complementar y dar contexto al material gráfico.

- **Consejos y mejores prácticas**

- No repetir textualmente el texto del título, aunque puede ser una variación del mismo.
 - Proporcionar contexto a la imagen. Intentar responder a la pregunta ¿qué estoy viendo?
-

4.20. Preguntas frecuentes

- **Longitud máxima sugerida:**

Sin límite

- **¿Qué debe contener?**

Las preguntas frecuentes es una sección en donde se enumeran las dudas que las usuarias y los usuarios tienen comúnmente. Debe ser un compendio respecto de aquellas preguntas que han sido recibidas con el tiempo seleccionadas con base en lo recurrentes que hayan sido. Sirve como un primer filtro para resolver las inquietudes de quien usa la página antes de acudir a la página de quejas, ayuda o contacto.

Se redacta a manera de cuestionario con el esquema pregunta-respuesta. Las respuestas deben ser lo suficientemente amplias para satisfacer la duda pero buscando, al mismo tiempo, brevedad y concisión. Es muy útil agregar dentro de las respuestas enlaces directos a otras secciones del sitio web, incluso a páginas externas, cuando estos puedan ayudar a la usuaria y al usuario a encontrar la solución a su cuestión. Hay que tener en consideración que, en muchas ocasiones, las dudas son simplemente dificultades para encontrar la sección correcta dentro del sitio, esto es, errores de navegación o de navegabilidad de la página web. También puede considerarse como una ayuda para el usuario y la usuaria que posee poco tiempo para hacer una búsqueda más profunda en el sitio o posee poca experiencia en la exploración en internet.

Si son demasiadas preguntas, es conveniente agruparlas por secciones temáticas o campos semánticos. A su vez, cada grupo puede tener su propio enlace donde las preguntas sobre el mismo tema se encuentran juntas.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Usar el término en español "Preguntas frecuentes" y no la abreviatura en inglés FAQ o su plural FAQs.
- Agrupar preguntas sobre el mismo tema y dividir en secciones.
- Agregar enlaces a mapa del sitio, contacto, ayuda o quejas.

4.21. Programas y acciones

- **Longitud máxima sugerida:**

700 palabras

- **¿Qué debe contener?**

La descripción de un programa o proyecto debe enfocarse a responder las siguientes preguntas: ¿qué se hará? ¿quién lo hará? ¿dónde se hará? ¿en qué fecha comenzará o comenzó? ¿cuándo se proyecta terminar? ¿a quiénes beneficiará? ¿qué problema de la Ciudad intenta resolver?

Es recomendable agregar notas sobre las acciones tomadas para llevar a cabo el programa así como actualizaciones sobre avances.

Cuando sea posible, es pertinente agregar la inversión económica proyectada y los medios que posee la ciudadanía para involucrarse en el proyecto, a fin de promover la participación ciudadana.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Narrar de tal forma que el usuario se sienta involucrado con el proyecto.
 - Hacer énfasis en los beneficios generados y problemas resueltos.
 - Incluir imágenes de los bocetos del proyecto cuando existan.
 - Se pueden agregar enlaces externos o documentos para descargar para mayor información del lector.
-

4.22. Redes sociales

- **Longitud máxima sugerida:**

5 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Debe ser una invitación a seguir las cuentas de redes sociales de la entidad titular de la página web. No debe ser un texto complicado. Bastará con una línea en tono amistoso y sugerente. Deberá ir seguido de las imágenes o enlaces que dirijan a la red social correspondiente

- **Consejos y mejores prácticas**

- Es preferente hacerlo en tono de amable invitación.
 - Se sugieren textos breves como “Síguenos en nuestras redes sociales”.
 - Cuando se agregan íconos de las redes sociales, puede bastar con una sola palabra “Síguenos” ya que las imágenes sobreentienden el contexto.
-

4.23. Secciones de columnas de información

- **Longitud máxima sugerida:**

4 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Deben ser unas cuantas palabras que se colocará en una columna de navegación al margen del sitio web a manera de hiperenlace. A su vez enlazará a una página dentro del mismo sitio web, un micrositio o una página externa. Su objetivo es enlazar más que explicar.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Buscar palabras simples pero atractivas.
 - Evitar ser extenso.
 - Buscar atraer a la usuaria y al usuario.
-

4.24. Suscripción

- **Longitud máxima sugerida:**

50 palabras

- **¿Qué debe contener?**

El texto que acompañe el formato para suscribirse de suscripción las novedades de las páginas de gobierno, también conocido como “newsletter”, debe ser una invitación al lector para suscribirse, a fin de estar constantemente informado de las notas que genera un ente del gobierno de la Ciudad de México y recibir notificaciones en su correo electrónico. Debe expresar la utilidad que tendría para el usuario de cualquier clase estar suscrito a este medio de información.

Para el título, bastará la invitación *suscríbete*. Procurar no usar en término *inscríbete* para evitar confusiones con otros tipos de registro a la página, ya que inscribirse implica tener acceso especial a la página.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Utilizar lenguaje amistoso y que invite a suscribirse.
 - No olvidar mencionar que las notificaciones serán recibidas en el mail del suscriptor.
 - Mencionar que el público objetivo no se limita sólo a reporteros sino puede ser de utilidad para el ciudadano promedio.
 - Advertir que el usuario debe configurar su correo electrónico para evitar que el newsletter sea clasificado como spam.
-

4.25. Título de noticia⁷

- **Longitud máxima sugerida:**

13 palabras o 70 caracteres.

- **¿Qué debe contener?**

Debe ser un título que resuma el contenido de la nota, atraiga al lector y contenga las ideas principales del hecho que se quiere comunicar. Las ideas principales deben ir al principio de la redacción para capturar la atención y lograr una mejor indexación en los motores de búsqueda. Debe ser una expresión breve de la nota que titula. La brevedad de un título evita cortes en texto por cuestiones de formato web, le otorga mejor lectura en pantallas pequeñas y teléfonos inteligentes y permite citarlo fácilmente en redes sociales.

Los verbos del título deben ir preferentemente conjugados y se reducirá en lo posible comenzar el título con el pronombre “se”: “Se regalaron vales a...”, “Se ha inaugurado...”. Los títulos se escribirán con mayúsculas y minúsculas y no solamente con una u otra.

- **Consejos y mejores prácticas**

- Analizar la nota y coleccionar las palabras y hechos clave para incluirlos en el título.
- Tener en cuenta que el mensaje debe transmitirse incluso leyendo solamente el título.
- Brevedad y concisión.

⁷ Respecto al título de noticia también deberán seguirse las Normas de Redacción emitidas por la Coordinación General de Comunicación Social, mismas que se encuentran en el ANEXO B de los presentes lineamientos.

- Cuidar la gramática y evitar omitir artículos o preposiciones.
 - Evitar el uso de paréntesis, diagonales y otros símbolos.
 - Usar solamente las siglas ampliamente conocidas por la ciudadanía.
 - Usar mayúsculas y minúsculas.
-

4.26. Título de sección

- **Longitud máxima sugerida:**

5 palabras

- **¿Qué debe contener?**

Debe ser un texto concreto y breve que otorgue nombre a la sección. Debe ser explicativo de lo que el la usuaria y el usuario leerán o verán en dicha parte de la página web. Debe incluir palabras clave para que pueda ser fácilmente indexado en los motores de búsqueda.

- **Consejos y mejores prácticas**
 - Ser concreto.
 - Incluir palabras clave.
 - Evitar confundir al usuario
 - Evitar duplicidades con otros títulos
 - Evitar tecnicismos excesivos
-

5. TAXONOMÍA DE ENLACES Y ARCHIVOS

La taxonomía de archivos tiene por objetivo nombrar y clasificar objetos digitales de tal manera que sean de fácil acceso, compresión y búsqueda tanto para la propia dependencia de la Ciudad de México como para el usuario y la usuaria finales. Los objetos digitales mencionados se refieren, principalmente a documentos, imágenes, bases de datos, aplicaciones y cualquier otro archivo que se encuentre dentro de los sitios web del gobierno de la capital del país.

En los presentes lineamientos se hará una diferencia entre la forma correcta de nombrar enlaces internos y el nombre del archivo a descargar en sí mismo. El primero formará parte del texto de las páginas aunque aparezca como hipervínculo, mientras que el segundo será el archivo al cual se tendrá acceso a través de dicho enlace y se descargará a la máquina que las ciudadanas y los ciudadanos utilicen para conectarse a Internet. De esta manera un archivo se visualizará tanto con el nombre de su enlace de descarga como el nombre que posee dentro de los servidores del sitio web.

5.1. Títulos de enlaces

Por regla general, los enlaces tenderán a ser claros y seguir la ortografía ordinaria. Deberán explicar el material multimedia al que dirigirán. Preferentemente no deben tener abreviaturas sino aportar la mayor información posible pero sin volver el enlace demasiado largo.

Además de facilitar a la lectora y al lector conocer hacia donde dirigirá el enlace, un hipervínculo que contiene la información suficiente ayudará a su indexación en motores de búsqueda, lo que redundará en una mayor efectividad de las búsquedas que hagan las y los internautas.

Se deberá evitar la práctica de colocar signos poco convencionales en los títulos, tanto como parte del texto como separadores, ya que los mismos pueden llegar a generar problemas de carácter técnico.

El separador base de los títulos será el guión bajo “_”.

5.1.1. Documentos y publicaciones

La base para los enlaces de documentos debe ser el título del texto. A esto se debe agregar las siglas de la autoridad que lo emite y el año del documento, en caso de que la autoridad que generó el documento no tenga siglas reconocidas podrá optarse por el

nombre completo de la misma. Se recomienda, además, agregar la sigla del formato que posee el documento. De esta manera, la taxonomía base para los documentos posee la siguiente forma:

Nombre del documento_ **año**_ **SIGLAS DE LA ORGANIZACIÓN** _**Formato**

Así, por ejemplo, el el enlace a un documento, bajo esta taxonomía sería de la siguiente manera:

Agenda estadística_2014_SEDESA_pdf

No obstante, en el siguiente tipo de documentos la taxonomía se adaptará siguiendo las siguientes reglas:

Libro:

Deberá agregarse el autor del documento cuando sea diferente a la institución misma. Con el orden Nombre-Apellido. En caso de que hubiera más de un autor, solamente se colocará el primero.

Nombre del documento_ **año**_ **Autor**_ **SIGLAS DE LA ORGANIZACIÓN** _**Formato**

De esta manera, el enlace a un libro luciría de la siguiente manera:

Catálogo de plantas medicinales selectas cultivadas en la Ciudad de México
enfocado al control de calidad_2015_Sol Cristians_SEDEREC_pdf

Leyes y normas:

En el caso de los textos legales en lugar de señalar las siglas de la autoridad se citará el nombre completo de la instancia legislativa o administrativa que emite la ley. Cuando se trate de normas que hayan sido publicadas en la Gaceta del Distrito Federal se sustituirá el año por la fecha de publicación precedida por la abreviatura "GDF". En este caso, la fecha podrá dividirse con guiones siguiendo el formato DD-MM-AAAA.

Nombre de la ley_ **Autoridad que generó el ordenamiento**_Publicación_ **Formato**

Por ejemplo:

Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal_ Asamblea Legislativa del Distrito
Federal_ GDF 07-10-2015_ pdf

5.1.2. Fotografía e Imagen

Los hiperenlaces que dirijan hacia archivos fotográficos seguirá la siguiente taxonomía base:

Título de la fotografía_ **SIGLAS DE LA ORGANIZACIÓN**_ fecha_ **Número consecutivo**_ **Formato**

El número consecutivo se utilizará solamente en los casos en que exista una serie fotográfica, esto es, cuando exista secuencia entre diversas fotografías. Por lo que deberá serarse las fotos mediante su orden comenzando con 01 y continuando la progresión: 02, 03, 04... 10, 11, etcétera. En caso de que la serie fotográfica rebase los 100 números puede comenzarse con tres dígitos: 001, 002 y así consecutivamente.

En caso de imágenes diferentes a las fotografías y cuando las mismas incluyan texto puede usarse el texto inserto dentro de la imagen para titular el descargable. Así, por ejemplo, en el caso de un banner o póster que incluye un teléfono de atención como texto principal, puede usarse dicho número telefónico para nombrar el archivo.

La fecha deberá realizarse con el siguiente formato separado por guiones: DD-MM-AAAA.

Por último, el formato debe corresponder al formato de la imagen digital. Los más comunes: jpg y png.

Por ejemplo:

Reapertura de estaciones de la línea dorada del
metro_STC_29-11-2015_01_jpg

Reapertura de estaciones de la línea dorada del
metro_STC_29-11-2015_02_jpg

5.1.3 Aplicación

Los enlaces a aplicaciones deberán seguir la siguiente taxonomía:

Nombre de la aplicación_**SIGLAS DE LA ORGANIZACIÓN**_app

Al final de la taxonomía, deberá colocarse la palabra “app” independientemente del formato que tenga la propia aplicación a fin de diferenciarla de cualquier otro tipo de archivos.

Ejemplo:

Gaceta Oficial GDF_CEJUR_app

5.2 Títulos de descargables

Como se ha dicho, el anterior capítulo corresponde a la taxonomía para la construcción de enlaces o hipervínculos. El presente corresponde al nombre de archivo mismo, el cual, no estará a la vista de la usuaria y del usuario sino hasta que descargue el material y lo almacene en el aparato que usa para conectarse. Además, la utilidad de este apartado permite estandarizar la titulación de archivos, lo que conlleva un mejor almacenamiento y, también, una indexación del archivo mismo en los motores búsqueda. De esta manera, si el hipervínculo y el archivo mismo están correctamente nombrados multiplica las posibilidades de que los buscadores de Internet localicen el archivo correctamente.

A diferencia de los enlaces, los títulos de los archivos para su descarga no siguen las reglas estándar de la ortografía, sino que es de suma importancia que se evite el uso de

signos que pueden causar problemas de lectura tales como: las tildes (´), diagonales (/), llaves ({}), corchetes ([]), paréntesis (()), arrobas (@), letras eñe (ñ), signos de admiración o interrogación (!, ¿?) y cualquier otro signo fuera de las letras y números mismos (", #, \$, %, &).

De esta manera, las letras tildadas se escribirán sin dicho signo ortográfico, mientras que la letra "ñ" se escribirá sin virgulilla, esto es, se sustituirá con la letra "n".

á é í ó ú se escribe a e i o u
ñ se escribe n

Los espacios entre palabras y los guiones medios, en todos los casos, se sustituirán por guiones bajos.

Informe de gobierno 2014-2015
se escribe
Informe_de_gobierno_2014_2015

Por regla general la taxonomía de los archivos seguirá la siguiente estructura:

Prefijo_Título de archivo_fecha_Número consecutivo_Formato

Prefijo: Será una clave que referirá al tipo de archivo de que se trate de acuerdo a su naturaleza y función dentro del sitio. Los prefijos correspondientes se tomarán de la siguiente tabla:

Prefijo	Archivo al que refiere
APP	Archivos de funcionalidades descargables y ejecutables en dispositivo fijo o móvil.
AUDIO	Archivos que reproduzcan solamente audio. Entre los más comunes: mp3, wav, midi, wma, ogg, entre otros.
DATA	Bases de datos. Entre los más comunes: csv, xml y json.
DOC	Documentos de texto de cualquier tipo. Entre los más comunes doc, pdf y odt.
FOTO	Fotografías. Entre los más comunes: jpg, png y tiff
GIF	Animaciones en formato gráfico gif. Si se trata de imágenes fijas se clasificarán con el prefijo IMAG.
IMAG	Ilustraciones e imágenes fijas diferentes a las fotografías. Entre los más comunes: jpg, png y tiff
VIDEO	Archivos multimedia de imágenes y sonido. Entre los más comunes: mp4, avi y ogg.

Título de archivo: Deberá ser otorgado por el creador o el encargado de subir los archivos a la página web. En el caso de documentos y otros tipos de archivo que posean un título determinado, se le otorgará este, omitiendo los signos que más arriba se ha señalado que se deben evitar.

Para otorgarle título al archivo se recomienda usar descripciones del contenido del archivo de manera que quede bien determinado su utilidad o la información que describe.

En el caso de las fotografías y videos, las mismas poseen de origen un nombre genérico otorgado por la cámara o el software de gestión de fotografías que se emplea. Este nombre comúnmente está conformado por la fecha, números y letras que indican el orden de la fotografía. Sin embargo, este nombre genérico no es óptimo para permitir que la usuaria y el usuario encuentren estos contenidos de manera fácil. Por ello, deberá procurarse modificar tales nombres por algunos más amistosos para los motores de búsqueda. En estos casos se recomienda otorgarles un nuevo título teniendo en cuenta a) los personajes de mayor importancia que participan en la foto o video, b) las acciones que se desarrollan y c) el lugar donde se desarrolla la acción. Deberán evitarse las abreviaturas en los nombres de los personajes, pero en el caso de lugares y solamente respecto de la Ciudad de México se admite, incluso se recomienda, el uso de la forma corta CDMX.

En el caso de archivos de audio, el título deberá describir el nombre de la persona que habla, una explicación de los sonidos que se escuchan o el título de la pieza musical.

Para imágenes, debe considerarse la finalidad que tendrá la imagen, como pueden ser campañas, banners, pósters, infografías, ilustraciones, etcétera, así como la campaña, programa e institución a la que pertenecen.

El título de la base de datos deberá describir a la institución que la genera y la información que describen los datos contenidos en la cohorte.

Fecha: Será la fecha de creación del archivo y en su defecto, la fecha de subida por primera vez a los sitios web de la Ciudad de México. Deberá formarse por seis números sin espacios ni guiones, indicando la fecha bajo el siguiente esquema DDMMAAA, así la fecha 19 de enero de 2015 se convertirá en 19012015.

Número consecutivo: Este número se designará en los casos de archivos que siguen una secuencia de orden, como las fotografías tomadas sucesivamente en un evento o imágenes diversas sobre un mismo tema o campaña. En estos caso se deberá seguir el orden comenzando con 01 y continuando la progresión: 02, 03, 04... 10, 11, etcétera. En caso de que la serie de archivos rebase los 100 números puede comenzarse con tres dígitos: 001, 002 y así consecutivamente.

Formato: Será el sufijo comúnmente usado para determinar el tipo de formato que posee un archivo según corresponda: pdf, jpg, mp3, mp4. csv, xml, doc, etcétera.

Ejemplo:

FOTO_Miguel_Angel_Mancera_ceremonia_dia del enfermero y de la
enfermera_06012016_01_jpg

LINEAMIENTOS EDITORIALES PARA CONTENIDO DE SITIOS WEB DEL GOBIERNO DE CDMX

1. INTRODUCCIÓN

2. CRITERIOS GENERALES

2.1. Ortografía y gramática

2.1.1. Mayúsculas y minúsculas

2.1.2. Abreviaturas, siglas y acrónimos

2.1.3. Números

2.5. Lenguaje incluyente y no discriminatorio.

2.6 Títulos y cargos

2.7 Originalidad y derechos de autor

3. GLOSARIO

4. ELABORACIÓN DE TÍTULOS Y TEXTOS EXPLICATIVOS

4.1. Atención ciudadana

4.2. Aviso o comunicado

4.3. Ayuda

4.4. Banner

4.5. Boletín de prensa

4.6. Calendarios de eventos

4.7. Contacto

4.8. Convocatorias

4.9. Cuadro informativo

4.10. Datos abiertos (sección)

4.11. Explicación de aplicación (App)

4.12. Explicación de base de datos

4.13. Explicación de sección

4.14. Extracto de nota

4.15. Mapas

4.16. Marco normativo

4.17. Noticia

4.18. Organigramas

4.19. Pie de foto

4.20. Preguntas frecuentes

4.21. Programas y acciones

4.22. Redes sociales

4.23. Secciones de columnas de información

4.24. Suscripción

4.25. Título de noticia

4.26. Título de sección

5. TAXONOMÍA DE ENLACES Y ARCHIVOS

5.1. Títulos de enlaces

5.1.1. Documentos y publicaciones

5.1.2. Fotografía e Imagen

5.1.3 Aplicación

5.2 Títulos de descargables

