

Preguntas Frecuentes del CMS CDMX

--Versión 1.0--

- [CMS información](#)
- [Activaciones / Habilitaciones](#)
- [Actualizaciones](#)
- [Home Builder](#)
- [Páginas](#)
- [Eventos](#)
- [Directorio](#)
- [Leyes y Documentos](#)
- [Comunicación Social](#)
- [Atención Ciudadana](#)
- [Formularios](#)
- [Banners](#)
- [Galería de videos](#)
- [Analytics](#)
- [Media](#)
- [Configuración](#)
- [Header y Footer](#)
- [Enlaces](#)
- [Mensaje de Error](#)
- [Otros](#)
- **Última Página**

Categorías

CMS Información

1. ¿Qué es?

A. El CMS CDMX es un sistema de Gestión de Contenidos Web, a cargo de la Dirección General de Mensaje y Nuevas Tecnologías y la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ambos de la Oficialía Mayor de la Ciudad de México, y la Dirección General de Informática de la Secretaría de Finanzas.

2. ¿Para qué sirve?

A. Su finalidad es dar homogeneidad y aplicar las mejores prácticas de usabilidad a los sitios web del Gobierno de la Ciudad de México, y los sitios implementados por la administración del Jefe de Gobierno, Miguel Ángel Mancera Espinosa, en cumplimiento a la fracción I del artículo 20 de la [Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal](#).

3. ¿Cómo se usa?

A. A través de la entrega de un acceso de “*Super Usuario*”, las personas responsables (**Webmasters**) podrán crear y administrar el contenido con ayuda de la generación de otros usuarios y perfiles para su gestión interna.

4. ¿Qué información debe tener?

A. Lo referente a las actividades y competencias de cada dependencia.

5. ¿Qué personas están encargadas del CMS actualmente (editores, administradores, etc)?

La responsabilidad del CMS CDMX es por el Control Central (CC), encargado de la administración general de los sitios web, a cargo de la DGMNT. El CC tiene la capacidad de actualizar los siguientes elementos para todos los sitios:

- Plugins
- Theme (estilo)
- Banners

- Sliders
- Banners Informativos en Footer
- Cintillos de información transversal
- Logos

Los Clientes son cada secretaría, órgano desconcentrado, órgano descentralizado, órgano paraestatal y/o auxiliar del Gobierno de la Ciudad de México con autonomía para crear y gestionar sus propios contenidos. Se identifican con el nombre “**Webmasters**”, a los responsables de los sitios.

Y existe el grupo de **Comunicación**, encargado de la distribución de contenidos de carácter periodístico que se suben de acuerdo a la dependencia y en su totalidad al **Portal Ciudadano CDMX**.

6. ¿Existe algún manual sobre las nuevas características que se han ido añadiendo?

A. Sí, el Manual de Configuración del Sistema de Gestión de Contenidos (CMS).

7. ¿Dónde puedo encontrar el manual de uso del CMS?

A. Las actualizaciones se agregan al documento del Manual Configuración del Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) cargado en el apartado “*Documentos de consulta*” en la página “*Acerca del CMS*”:
<http://www.cdmx.gob.mx/acerca-del-cms>

8. Caída de pagina web (no es interno)

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

9. ¿Cuál es el tamaño adecuado y el cual no deben sobrepasar las imágenes y archivos en el CMS?

A. Imágenes:

- 640 x 360 píxeles (Sliders,” *Banners*”, Panel de Imágenes x3, x6, x4, x8, Portada de página o sección)

- 343 x 450 pixeles (Foto de Titular de la dependencia, Foto de personal del “Directorio”, Cartelera de eventos)

B. Archivos:

- Cargados en la sección “*Media*” tienen un límite de 60 MB
- Cargados dentro de una Página de Contenido o sección tienen un límite de 10 MB

Para más información, consulta el documento “*Dimensiones de imágenes para sitios web del CMS CDMX*”. Para descargarlo, busca el apartado “*Documentos de consulta*” en la página “*Acerca del CMS*”:

<http://www.cdmx.gob.mx/acerca-del-cms>

10. Problemas para actualizar la información, después de darle mantenimiento al CMS

A. El mantenimiento del CMS no debe impedir las acciones del sitio en el **Frontend**. En algunas ocasiones, quedan funciones del **Backend** deshabilitados temporalmente debido a su actualización.

No hay necesidad de reportar estos errores a menos que hayan pasado más de 24 horas desde el mantenimiento.

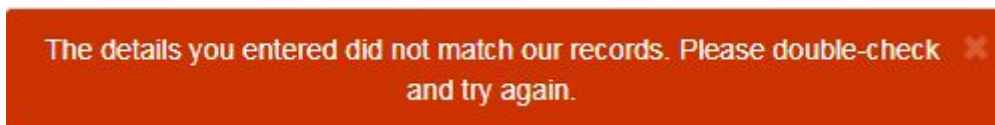
11. Respecto al aviso de privacidad que contiene la sección del buzón de Atención Ciudadana en el CMS, ¿Si no se cuenta con una subdirección de medios electrónicos, quién es el responsable de salvaguardar los datos personales y dar atención a las solicitudes?

A. Todas las dependencias están obligadas de tener un Área de Atención Ciudadana a la que se pueden canalizar las solicitudes y consultas. En lo que respecta a la salvaguarda de datos personales, así como el ejercicio de derechos ARCO respecto a ellos, la encargada debe ser la Unidad de Transparencia de cada dependencia.

12. No se puede acceder al CMS, marca error.

A. Verifica si el “*Usuario*” y la “*Contraseña*” son correctos e inténtelo nuevamente. Estos datos fueron facilitados por correo electrónico a las personas responsables del sitio. Si se requiere de una renovación, envíe un mensaje al correo digital@cdmx.gob.mx para requerir un nuevo usuario por pérdida o por cambio para un nuevo usuario responsable.

Ejemplo de mensaje de error:



13. No se tiene página web.

A. Si requiere de un CMS para el sitio de su dependencia, solicitarlo por oficio a la DGMNT. Envíe su mensaje al correo digital@cdmx.gob.mx para confirmar los datos que deberá llevar este documento.

14. CMS Inactivo

A. Durante la entrega de los CMS a las dependencias que así lo solicitaron, se crearon algunos sitios que en la actualidad no tienen contenido nuevo o su gestión ha quedado detenida. A estos CMS se les considera inactivos.

15. En el CMS ¿se puede agregar una ventana emergente?

A. Las ventanas emergentes son mensajes cargados automáticamente para marcar el éxito de una acción o la detección de errores. En el **Frontend** se muestran para informar al usuario, en el **Backend** informan al **Webmaster**.

16. ¿Es posible subir archivos de manera conjunta?

A. Es posible, pero se recomienda subir una cantidad considerable de archivos a la vez para evitar saturar su sitio.

17. ¿Se pueden subir archivos *.xlsx o únicamente formatos mp3?

A. El CMS acepta una amplia variedad de tipos de archivos. Algunos de ellos son:

map	zip	gif	xls
ico	jpeg	svg	wmv
csv	bmp	pdf	mp3
jpg	png	xml	rar

18. Se pueden crear carpetas con subcarpetas?

A. No, sólo “*Sub-páginas*” en la sección “*Páginas*”.

19. ¿Cuáles son las páginas obligatorias del CMS?



A. Son las que aparecen en la opción “*Páginas obligatorias*” de la sección “*Páginas*”:

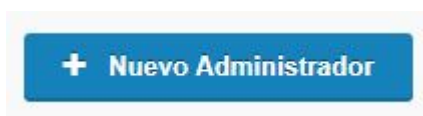
- Dependencia
- Acerca de
- Directorio
- Estructura Orgánica
- Marco Normativo
- Transparencia
- Informes y Reportes
- Contacto

20. ¿Cuánta es la capacidad de cada CMS de CDMX?

A. La capacidad de cada CMS es de 30GB y los tamaños máximos para carga de archivos son de 10MB para el *WYS/WYG* y 60MB para la sección “*Media*”

21. Crear usuarios para el CMS

A. Para crear un nuevo usuario, ir a la sección “*Configuración*”, al apartado “*Sistema*” en la opción “*Administradores*”, y dar clic al botón “*Nuevo Administrador*”



Agrega los datos en la pestaña “*Cuenta*” y selecciona los “*Permisos*” que se le van a “*PERMITIR*”, “*HEREDAR*” o “*DENEGAR*” a este usuario. Al finalizar dar clic en “*Crear*” .

Nota: Los datos de “usuario” y “contraseña” serán enviados al correo que se adjuntó.

22. ¿Cómo eliminar o modificar un apartado de cualquier sección?

A. Para editar una sección o cualquier apartado del **Backend**, sólo tiene que dar clic a la opción, agregar los nuevos elementos y dar clic al botón “*Guardar*”

23. Validación del portal CMS (Cintillo de información)

A. Para validar un CMS se tiene que retirar el “*Cintillo de información*” a solicitud del **Webmaster** del sitio. Tendrá que confirmar que el contenido se ha migrado al 100%, o en su defecto, haber pasado tres meses.

</> Este sitio se encuentra en fase beta. Estamos trabajando para mejorar tu experiencia digital de la CDMX. Puedes visualizar la versión anterior de este sitio haciendo click [en este enlace](#).

24. ¿Qué es la asignación de “Editores de páginas especiales”?

A. El editor es aquel que puede modificar elementos en secciones previamente asignadas al Nuevo Administrador creado.

25. Enlaces a micrositios, páginas o PDF no funcionan para dispositivos móviles.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

26. Número máximo y mínimo de accesos al CMS.

A. No hay un límite de accesos a tu sitio CMS, lo que existe es el tiempo de vida de la sesión del Administrador. Un número de minutos en que la sesión puede permanecer abierta cuando se queda en espera, al agotarse la sesión expira.









27. El número máximo y mínimo para agregar páginas en Páginas de Contenido.

A. No hay un límite de creación de “*Páginas de Contenido*”. Se pueden visualizar en el **Frontend** sin necesidad de aparecer en el **Menú de Navegación**.

28. ¿Cuáles son las herramientas de edición de textos que se permiten en el CMS?

A. En la pestaña “*Contenido dinámico*” aparecerá un menú de herramientas para dar estilo y formato a los textos.



-  = Encabezado
-  = letras Bold
-  = Itálicas
-  = Listas con viñetas
-  = Listas con números
-  = Hipervínculos
-  = Fotografía
-  = Líneas Horizontales

Los últimos dos iconos de “URL”  e “Imagen”  marcados en color

rojo pertenecen a la base de información de la sección “Media”



29. Reporte de fallas en infraestructura del sitio por caída de servidores.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

30. No se encuentra el sitio al momento de buscarlo en la web.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

Activaciones / Habilitaciones

1. ¿Cómo es el proceso de activación de cualquier sección?

A. Todas las activaciones son diferentes. En general, al dar clic al botón “*Guardar*” para crear una página, un programa o un formulario, etc. se visualiza en el **Frontend**. En particular, hay secciones que se necesita tener un mínimo de tres (boletines, banners, eventos, etc.) para visualizar toda la sección.

B. La activación-habilitación de una función en el **Backend** corresponde a dar clic en *ON* a un switch. *Ej.*



2. ¿Cómo dar mantenimiento a la página?

A. No hay necesidad de dar mantenimiento al CMS, los administradores del CC lo realizan periódicamente para reducir la mayor cantidad de errores en optimización del **Ecosistema web**.

3. ¿Cómo cambiar el tipo de dependencia (dependencia, instituto, secretaria) en el Header?

A. Solicitar el cambio por correo electrónico a digital@cdmx.gob.mx

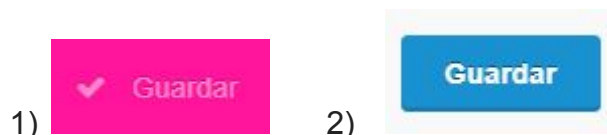
4. ¿Cómo puedo editar o cambiar el logo de mi dependencia?

A. La edición de los “*Logos*” está a cargo del Control Central (CC). Si desea una modificación tendrá que solicitarla por correo electrónico a digital@cdmx.gob.mx

Actualizaciones

1. Actualizar páginas.

A. Para actualizar el contenido de una sección, sólo agrega la información nueva y da clic en el botón “*Guardar*” o “*Guardar (Nombre de la sección)*”. *Ej.*





Guardar documento

3)

2. Actualización de widget.

A. Un “*widget*” es una pequeña aplicación dentro del **Backend** que se puede visualizar varias veces en diferentes partes del **Frontend**. Para actualizarlos sólo tendrás que seleccionar el “*widget*” nuevo para visualizar en las secciones donde aparece el siguiente campo y dar clic en “*Guardar*”.

Agrega un módulo del sistema

Selecciona un widget

3. Actualización de la imagen del portal.

A. En el “*Nivel 1*” del **Home Builder**, al elegir una de las 7 versiones que aparecen, tienes la opción de cargar una imagen por cada contenido que se ingresa. Ordena el contenido para que aparezca la imagen que necesites en primer lugar.

4. ¿Qué pasa con las actualizaciones que se hacen a diario?

A. Las actualizaciones del sistema CMS CDMX aparecen en el módulo



“*Mensajes y Avisos*” en el **Escritorio** del **Backend**. No hay necesidad de modificarlas, son de consulta.

B. Las actualizaciones a los contenidos de tu sitio quedan almacenadas hasta que se guarde información nueva.

5. Cómo realizo una solicitud para un nuevo plugin?

A. Enviar la solicitud al correo soporte.cms@cdmx.gob.mx con las descripciones generales de la propuesta del “*plugin*” y escribir en qué actividades te ayudaría a mejorar tu sitio web.

6. Cómo habilitar un plugin en el sitio?

A. Los **Webmasters** serán notificados cada que un nuevo “*plugin*” es liberado al CMS. Vendrá acompañado de una guía o un manual.

Nota: Al liberarse un nuevo plugin podrás encontrarlo habilitado en el Backend, falta configurarlo.

Home Builder

1. Acomodar manualmente los Banners del Home Builder.

A. La carga de contenido en el “Nivel 4” es específicamente para “Banners”. Para subir contenido, dirígete a la sección “Banners” y da clic al botón “Crear



2. Aparece error en la vista previa de los tipos de formatos para los niveles del Home Builder.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

3. En el home los eventos no aparecen ordenados por fecha.

A. Los eventos aparecen conforme a su fecha de creación, es independiente a las fecha de inicio (“Del”) o fecha de vigencia (“Al”).

4. Al tratar de subir en el Backend un Slider, marca un error.

A. Revisa que las dimensiones del Banner sean las permitidas para el formato “Slider”. Consulta el documento [Dimensiones de imágenes para sitios web del CMS CDMX](#) que aparece en la página “Acerca del CMS” en el Portal Ciudadano CDMX

5. Aparece en el Frontend una imagen que no está en el Backend.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

6. No me aparece la sección en el Backend de mi portal.

A. Revise la configuración de su usuario en el apartado “Sistema” la opción “Administradores”. Si no tienes las atribuciones de un “Super Usuario”, habrá

secciones que no le tengan permitido administrar. Consultelo con el responsable **Webmaster** del sitio.

B. Si es “*Super Usuario*”, este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

7. Para entrar al Backend, ¿la url correcta sería...?

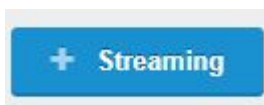
A. No hay una URL precisa para entrar al Backend, TODAS las URLS son distintas. Por ello, se envían individualmente a cada **Webmaster** por correo electrónico. Si ha perdido el enlace, solicitalo al correo digital@cdmx.gob.mx

8. No aparece el botón "*Media*" para ver el almacenamiento dentro de la web.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

9. ¿Cómo habilitar el formato Streaming en Home builder?

A. Seleccione del Nivel 2, en la sección Home Builder, el formato “*Streaming*”



para agregar la URL del vídeo proveniente de plataformas que reproducen en formato “*streaming*”.

10. ¿Cómo subir un video en el formato Streaming del Nivel 2 en el Home Builder?


A. Actualmente, las aplicaciones admitidas para la reproducción en “*Streaming*” son:

- Youtube
- Facebook
- Vimeo
- Ustream

Se tendrá que añadir el código que se sustrae al intentar insertar el vídeo en una página. En las plataformas aparece el boton “*Compartir*” el cual tiene la opción “*Insertar*”, al copiar y pegar el código en el campo “*URL Streaming*” dejará sólo el primer enlace que comience con: <https://> y se encuentre entrecorillado.

Después de terminar de llenar el campo “*Título*” y “*Link a streaming*”, dar clic al botón “*Guardar*” para visualizar su vídeo en el **Frontend**.

11. ¿Cómo organizar el Menú de Navegación?

A. A través de la herramienta  que aparece de lado derecho al pasar el cursor sobre la opción a modificar. Sólo arrastre el elemento a la ubicación deseada.

Nota: Funciona sólo para la organización de “Páginas de Contenido”.

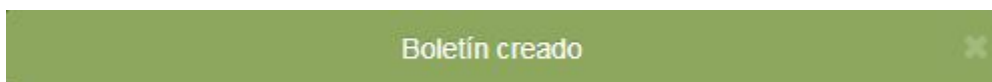
12. ¿Cuáles son las dimensiones para un Slider?

A. Las dimensiones para formato Slider son 640 x 360 px

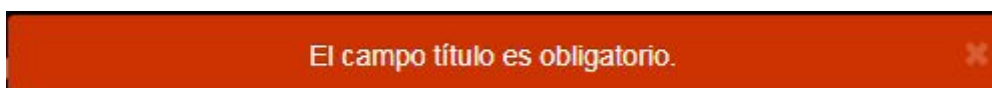
Páginas

1. Error al guardar contenido en una página.

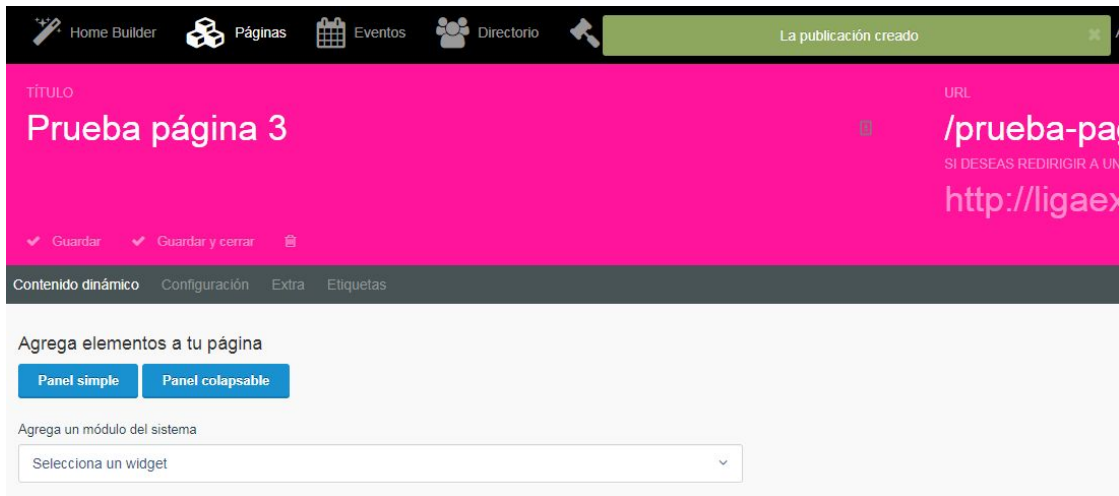
A. Para guardar contenido en una “*Página de contenido*” en la sección “*Páginas*”, primero tiene que “*Guardar*” la página completando el “**TÍTULO**” y el “*Título del Menú*” de forma obligatoria y las otros pestañas para terminar su configuración. Si realizó correctamente este procedimiento, aparecerá un mensaje de éxito:



Si se saltó algún paso, saldrá un mensaje de error:



Al confirmar que el boletín ha sido creado, aparecerán dos opciones para guardar contenido. Elija entre “*Agrega elementos a tu página*” con un “*Panel simple*” o un “*Panel colapsable*” (se agrega “*Título*” y “*Contenido*”) y “*Agrega un módulo del sistema*” para seleccionar un “*Widget*”.

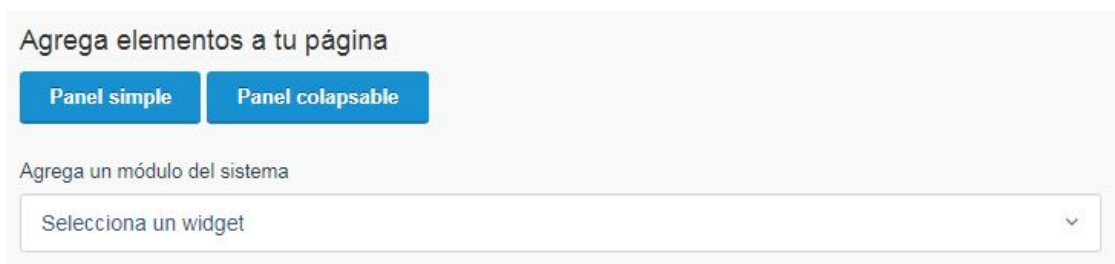


Al terminar de cargar el contenido, dar clic al botón “*Guardar*”, el mensaje de éxito es el siguiente:



2. ¿Cómo modificar el Contenido dinámico?

A. Para agregar texto a la pestaña “*Contenido dinámico*” al crear una “*Página de contenido*”, primero debe agregar el “*TÍTULO*” y el “*Título del Menú*” para dar clic al botón “*Guardar*”. En seguida, aparecerán las opciones para la selección de contenido.



3. No se puede acceder a la edición de programas.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

Eventos

1. No aparece el módulo de Eventos.

A. La sección de “*Eventos*” se visualiza en el Home al configurar el switch *Estatus de Sección* en ON ubicado en el “*Nivel 2*”, en el apartado de “*Agenda de Eventos*”, de la sección **Home Builder**.



B. La sección de “*Eventos*” se visualiza en el **Menú de Navegación** al configurar el switch “*¿Activar el menú de eventos?*” en ON ubicado en la pestaña de *Configuración de Sitio*, apartado *Sitio* en la sección de *Configuración*.



2. ¿Cuántos eventos mínimos se pueden publicar?.

Para la visualización de la sección “*Eventos*” en el **Frontend** deben aparecer creados y publicados tres eventos como mínimo.

3. ¿Cuál es el número mínimo y máximo de páginas que se pueden crear?

A. No hay un número máximo para crear “*Páginas de contenido*” y “*Subpáginas*”.

Directorio

1. Error de visualización en el Directorio

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

2. No aparece el ícono de justificar.

A. No existe la opción “*justificar*” en el CMS. Además de no ser necesario en esta sección.

Leyes y Documentos

1. Ningún documento se puede descargar.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

2. No se puede cargar (subir) ningún documento, no lo permite.

A. Para cargar una Ley o un Documento con éxito deberá agregar “*Nombre*”, “*Descripción*”, subir el “*Archivo*” y seleccionar a qué “*Categoría*” pertenece entre “*Marco Normativo*” o “*Documento*”.

Nota: Si no selecciona la categoría no se visualizará en el Frontend.

3. Error de página no encontrada.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.


4. ¿Cómo subir más documentos a una categoría?

A. No hay un límite de carga de documentos. Sólo tendrá que seleccionar a qué categoría corresponde para que se visualice en el **Frontend**.

5. Entradas nuevas para cada formato PDF.

A. Los enlaces de cada documento son generados de forma automática por el CMS. Al cargar y guardar un documento, se visualizará la opción “*Descargar*”

Descargar


 [PDF]

6. ¿Existe algún límite para subir leyes?

A. No hay un límite de carga, pero recomendamos optimizar los archivos a formatos comprimidos para no saturar la capacidad de los servidores del CMS.

7. Al subir algún documento al apartado “Leyes y Documentos” y obtener su URL pública para asignarla a un banner no da acceso (cuadro de descarga o visualización).

A. Al guardar un documento en la sección “*Leyes y Documentos*” no se generan URLs de forma automática, sólo se actualiza la información para “Marco Normativo”. Tendrá que cargar el documento nuevamente en la sección “*Media*” para incrustarlo en texto o imagen a través de la opción que

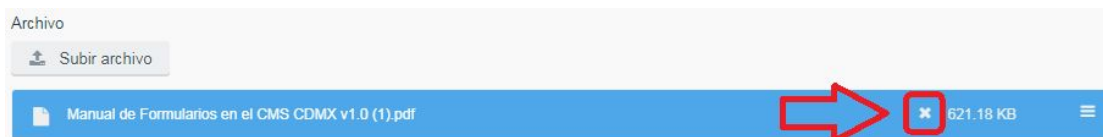
aparece en la barra de edición .

8. No se despliega la celda “Descripción” en ningún artículo ni fracción.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

9. ¿Cómo hacer la modificación, sustitución o actualización de un artículo?

A. Para los tres, es el mismo proceso. Selecciona el archivo a modificar dando clic a la opción “X” para eliminarlo. Después sube nuevamente el archivo actualizado y da clic en el botón “*Guardar*”.



10. ¿Cómo recuperar la información de algún artículo modificado erróneamente?

A. No se pueden recuperar los documentos que han sido eliminados del Backend.

11. El “Marco Normativo]” no aparece en la página.

A. El “*Marco Normativo*” se visualiza en el **Frontend** con una carga mínima de tres documentos, correctamente guardados en la sección “*Leyes y Documentos*”
















B. Su visualización depende de la categoría seleccionada. Elige un tipo de “*Marco Normativo*” entre las seis carpetas y dos opciones especiales o un tipo de “*Documentos*” entre 5 opciones disponibles.

12. ¿Qué elementos son obligatorios para crear una Nueva Licitación?

A. Todos los elementos marcados con un asterisco (*) son obligatorios. Completa el “*Nombre*”, la “*Fecha de inicio*”, la “*Fecha terminación*”, la “*Descripción general*”, el “*Dirigido a*”, las “*Bases*”, los “*Requisitos*”, y las “*Observaciones*”.

13. Habilitar la clasificación de convocatoria dentro de Leyes y Documentos.

A. Para mostrar un documento recién creado en el **Frontend**, deberá seleccionar de la pestaña de “*Categoría*”, la etiqueta que le corresponde. Elige un tipo de “*Marco Normativo*” con seis carpetas y dos opciones especiales o “*Documentos*” con 5 opciones.

Descripción	Categoría
Etiquetas	
<input type="checkbox"/>	 Marco Normativo
<input type="checkbox"/>	 Legislación general
<input type="checkbox"/>	 Legislación local
<input type="checkbox"/>	 Administrativo
<input type="checkbox"/>	 Legislación federal
<input type="checkbox"/>	 Resoluciones
<input type="checkbox"/>	 Recomendaciones
<input type="checkbox"/>	 Cartas y declaratorias
<input type="checkbox"/>	 Tratados internacionales
<input type="checkbox"/>	 Documentos
<input type="checkbox"/>	 Informes
<input type="checkbox"/>	 Reportes
<input type="checkbox"/>	 Publicaciones
<input type="checkbox"/>	 Requisiciones
<input type="checkbox"/>	 Peticiones de transparencia

Se requiere se le asigne una categoría al documento para poder mostrarse

14. Los eventos publicados no son visibles.

A. Revisar la configuración de la fecha de publicación en “Del”

Del •

y “Al” para la fecha de término en la que aparecerá publicado el evento.

Al

Un “evento” sólo aparece publicado en el **Frontend** cuando las fechas concuerdan con el día en turno.
















15. La barra de herramientas, no aparece.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

16. No aparece Marco Normativo en el Frontend

A. Es obligatorio tener por lo menos un archivo cargado en la sección “*Leyes y Documentos*” del **Panel de Navegación** y seleccionar la categoría a la que pertenece.

Elige un tipo de “*Marco Normativo*” entre las seis carpetas y dos opciones especiales o un tipo de “*Documentos*” entre 5 opciones disponibles.

Descripción	Categoría
Etiquetas	
<input type="checkbox"/>	 Marco Normativo
	 Legislación general
	 Legislación local
	 Administrativo
	 Legislación federal
	 Resoluciones
	 Recomendaciones
<input type="checkbox"/>	 Cartas y declaratorias
<input type="checkbox"/>	 Tratados internacionales
	 Documentos
<input type="checkbox"/>	 Informes
<input type="checkbox"/>	 Reportes
<input type="checkbox"/>	 Publicaciones
<input type="checkbox"/>	 Requisiciones
<input type="checkbox"/>	 Peticiones de transparencia

Se requiere se le asigne una categoría al documento para poder mostrarse

Comunicación Social

1. Toda la información respecto a los boletines en la sección de “Comunicación Social” no están y no aparecen en la sección del CMS.

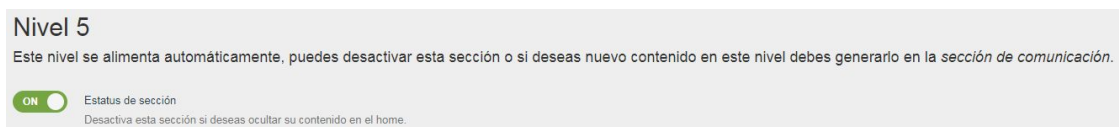
A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

2. Se muestra vacío el espacio donde están las “Últimas publicaciones en Comunicación Social”

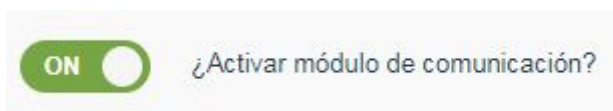
A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

3. Sección de comunicación no aparece.

A. La sección de “*Comunicación Social*” se visualiza en el **Home Builder** al configurar el switch “*Estatus de Sección en ON*” ubicado en el “*Nivel 5*”.



B. La sección de “*Comunicación Social*” se visualiza en el **Menú de Navegación** al configurar el switch “*Activar módulo de comunicación*” en ON ubicado en la pestaña de “*Configuración de Sitio*”, apartado “*Sitio*” en la sección de “*Configuración*”.



4. Al intentar crear una, manda un error sobre un campo requerido, pero no se cuál sea dicho campo?

A. Tienes que seleccionar en la pestaña “*Categorías*” el tipo de publicación especial para que se pueda guardar con éxito el contenido.



5. ¿Cómo publicar boletines?



Comunicación Social

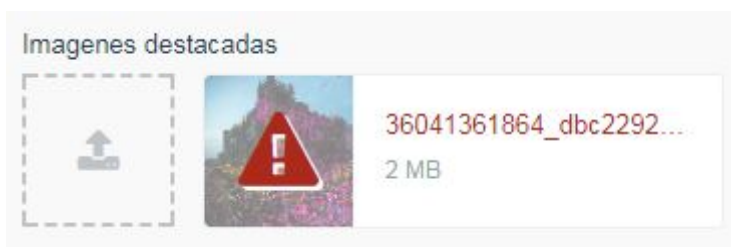
A. Ir a la sección “*Comunicación Social*” del backend, seleccionar el botón “*Crear Boletín*” en su apartado y completar las tres pestañas siguientes: Editar, Etiquetas y Datos de publicación. Al finalizar, dar clic al botón “*Guardar*”.

B. En la configuración del apartado de Boletines, al dar clic en el botón “*Crear Boletín*”, en la pestaña de “*Datos de publicación*” se encuentra una casilla con la leyenda “*Publicar*”, dar clic para visualizar en el **Frontend**.

Publicar

6. Al tratar de ingresar un nuevo boletín con fotos me manda un error el CMS.

A. El formato de una imagen para “*Comunicación Social*” no debe exceder las medidas recomendadas de **640x360 píxeles**. Si es mayor a éste aparecerá el mensaje de error:



7. Al publicar un boletín no se crea la foto exterior.

Todas las dependencias pueden publicar boletines, pero la visualización en el **Frontend** deberá ser configurada por cada **Webmaster**.

A. La sección de Comunicación se visualiza si tiene más de tres contenidos cargados con éxito en el **Backend**. A la vez que deberán estar publicados.

B. Para tener la sección en el Menú de Navegación:

- Active el switch “*Estatus de sección*” y da clic en “*Guardar*”.



Estatus de sección

Desactiva esta sección si deseas ocultar su contenido en el home.

- Aparecerá la sección en el Menú de Navegación.



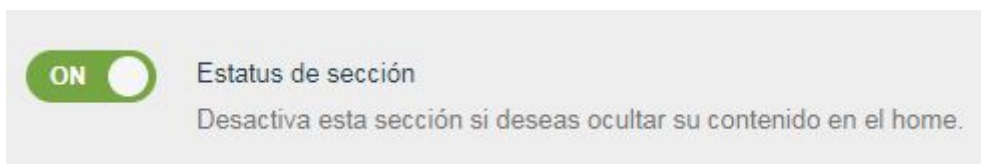
8. ¿Por qué no puedo publicar boletines en mi página?

Todas las dependencias pueden publicar boletines, pero la visualización en el **Frontend** deberá ser configurada por cada **Webmaster**.

A. La sección de Comunicación se visualiza si tiene más de tres contenidos cargados con éxito en el **Backend**. A la vez que deberán estar publicados.

B. Para tener la sección en el Menú de Navegación:

- Active el switch “*Estatus de sección*” y da clic en “Guardar”.

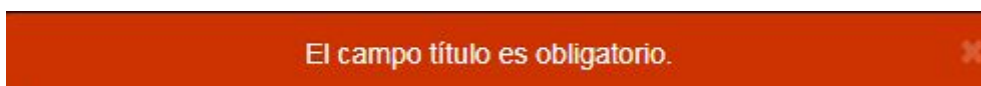


- Aparecerá la sección en el Menú de Navegación.



9. ¿Cuáles son los datos obligatorios para subir un boletín?

A. El campo “*Título*” es obligatorio, al igual que la URL que se modifica de forma automática al escribir este. Cuando no se escribe nada en “*Título*”, aparece el siguiente mensaje al dar clic a “Guardar”.



10. La información subida ese mismo día ya no está o no aparecen en el Frontend.

A. La configuración de la fecha debe estar errónea. Selecciona el día y la hora en “*Publicado en*” para visualizarlo en el **Frontend**. Además de dar clic a la casilla “*Publicar*”.

Publicar

Publicado en

22/11/2017 

00:01 

11. No aparecen los boletines en el CMS.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

12. Al cargar los boletines se muestra vacío desde el administrador.

A. Los Boletines pueden estar cargados si se da clic en el botón “*Guardar*”. Si sólo se Crea pero no se Guarda, no aparecerá en el inicio del apartado (De cualquiera de los tipos de contenido de la sección de “*Comunicación Social*”).

13. Se borraron las fotos de los boletines después de actualizarse.

A. Si se actualizaron las imágenes pero no se dio clic al botón “*Guardar*”, permanecerán las imágenes anteriores en el **Backend** y **Frontend**.


Atención Ciudadana

1. ¿Cómo funciona el apartado de Atención Ciudadana?

A. En este apartado se registran los datos del Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC), quien es el responsable de la Atención Ciudadana en cada una de las Dependencias. Los datos deberán ser específicos y verídicos para que el contacto sea efectivo con la ciudadanía. Establecido en los “*Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal*”.

Formularios

1. ¿Qué mensajes se pueden editar?

A. En la pestaña “*Mensajes*”  puedes agregar tres textos para dar instrucciones adicionales a los usuarios.

- Mensaje de éxito (“Mensaje mostrado al finalizar exitosamente el envío de información”)
- Mensaje de error (“Mensaje mostrado cuando se presenta un error al enviar la información”)
- Mensaje en el correo (“Mensaje mostrado en el cuerpo del correo que se envía al usuario con la información registrada”)

2. ¿Dónde puedo agregar el correo que será enviado a los participantes?

A. Al dar clic a la opción “Para configurar este formulario da clic aquí”

Para configurar este formulario da clic [aquí](#) aparecerán más opciones de configuración en la que encontrarás el campo “Correos a donde llegará la información”. Agrega el o los correos separados por una coma entre uno y otro.



Correos a donde llegará la información

dependencia@cdmx.gob.mx

Ingrese los correos electrónicos separados por comas

3. El registro del formulario no se pudo encontrar.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

Banner

1. Error al actualizar el Banner (no se guardaron los cambios).

A. El formato de un Banner no rebasa los 600 MB, si es mayor a este no permitirá actualizar.

B. Si tu contenido no se guarda con éxito a pesar de tener el formato correcto, reporta el incidente al correo soporte.cms@cdmx.gob.mx

2. ¿Cómo puedo subir un Banner en mi sitio?

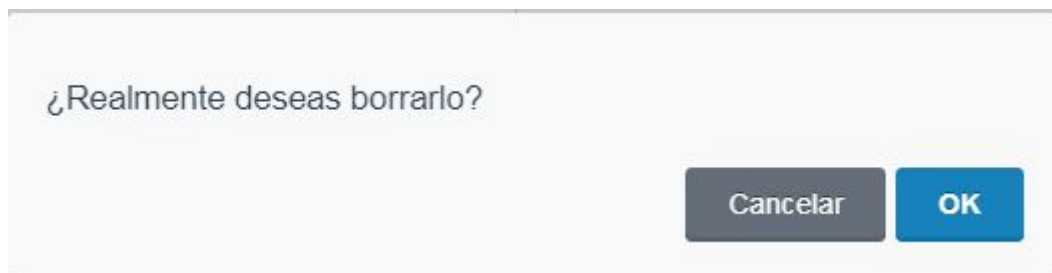


En la sección "*Banners*" del **Backend**, está el botón "*Crear Banner*". Agrega el archivo, y escribe el "*Título*", "*Fecha de inicio*" y "*Fecha de término*", la "*URL*" y la "*Descripción*". Por último, dar clic en "*Guardar*".

3. ¿Cómo eliminar un Banner?



Dar clic al icono en la parte inferior derecha del contenido a eliminar. En el pop up que aparece con esta acción, presionar el botón "OK".



4. ¿Dónde se almacenan todos los Banners que cargue?



A. En la sección "*Banners*" aparecen los archivos que has cargado aquí con la descripción completa.



B. En la sección "*Media*" aparecen sólo los archivos que has cargado previamente para poder arrastrarlos a la sección de "*Banners*".

Galería de videos

1. ¿Cómo se inserta o cómo funciona la Galería de videos?

A. La Galería de vídeos se utiliza para visualizar contenido multimedia en el Nivel 2 y Nivel 3 del Home Builder. Sólo tendrá que seleccionar de la lista de contenidos "Fuente de datos automática" la opción de Galería de vídeos.

2. ¿Cuánto deben pesar los videos para la Galería de vídeos?

A. Los vídeos quedan registrados por la URL, no están cargados como otros archivos del sitio.

Analytics

1. ¿Cómo podemos ver las estadísticas del sitio web?

A. En tu sitio podrás consultar estadísticas de los últimos tres meses agregando la palabra “*métricas*” al URL de tu sitio. Como el siguiente link: dependencia.cdmx.gob.mx/metricas

Ej [Sitio del Instituto de la Juventud](#)

B. Para información más detallada, manda la solicitud al correo soporte.cms@cdmx.gob.mx

2. ¿Se puede solicitar un usuario para poder revisarlas o no es necesario?

A. No es necesario solicitar usuarios, la consulta se hace a través de dependencia.cdmx.gob.mx/metricas

3. ¿Qué tipo de archivo e información debe incluirse para poder utilizar y visualizar Analytics?

A. Para habilitar el API de Google Analytics consulta la pp 8 del [Manual de configuración del plugin Analytics del CMS](#)

B. Para activar el plugin Analytics en el CMS consulta la pp 15 del [Manual de configuración del plugin Analytics del CMS.](#)

B. Para configurar el plugin de Analytics tendrá que:

- Encontrar el VIEW-ID de la cuenta de Google Analytics
- Habilitar una credencial de servicio
- Habilitar el API
- Agregar cuenta al Google Analytics
- Activar plugin Analytics en el CMS

Siga las instrucciones para cada uno en el [Manual de configuración del plugin Analytics del CMS](#)

4. ¿Cómo crean las métricas en Analytics?

A. A partir de la aplicación de *Google Analytic's*, cada sitio fue configurado para que aparezca la información de mayor relevancia de acuerdo con la garantía de una mejor experiencia de usuario.

5. ¿Quién es el encargado de realizar las métricas de Analytics?

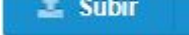
A. Los responsables de gestionar las solicitudes a través del correo digital@cdmx.gob.mx se encuentran en la Subdirección de Apoyo y Producción de Contenidos para Medios Electrónicos de la DGMNT.

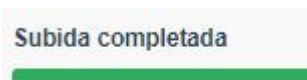
6. ¿Existe un manual o documentación para Analytics?

A. Sí, es uno de los documentos bajo la Subdirección de Apoyo y Producción de Contenidos para Medios Electrónicos.

Media

3. ¿Cómo debo de subir las imágenes en Media?

A. A través del botón “*Subir*”  , selecciona el archivo que deseas cargar. Aparecerá una barra de color azul en la parte superior hasta indicar que se ha subido con éxito al cambiar a color verde. *Ej:*



4. Límite de peso de archivos (MB)

A. En la sección “*Media*” se permiten 60 MB, para cargar un archivo mayor a este tamaño, mande una petición al correo soporte.cms@cdmx.gob.mx

Configuración

1. Configuración para agregar la herramienta URL de Accesibilidad.

A. Tendrá que realizar una solicitud al correo digital@cdmx.gob.mx para habilitar esta herramienta en su sitio. Le pedimos complete la solicitud para la Identificación de Problemas en el CMS CDMX v1.0.

2. No funciona correctamente.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

3. No lee el texto.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

4. Solo dice el mensaje de lector de pantalla activado.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

5. Error al seleccionar cualquier tipo de discapacidad.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

6. ¿El acceso de inclusite se habilita una vez que la plataforma está en línea?

A. No, la herramienta de Inclusites se tendrá que solicitar al correo digital@cdmx.gob.mx para obtención de la URL.

7. En el Backend ya no aparece la sección “Configuración”.

A. Si los permisos otorgados que tiene son de una cuenta de “*Súper Usuario*”, este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

B. Si los permisos otorgados que tiene son de una cuenta de “*Administrador*”, es posible que no tenga acceso a esta sección porque no tiene autorización para modificarla.

8. No se muestra el icono de Twitter y marca que no está habilitado.

A. Agregar las llaves de acceso que arroja la cuenta de la dependencia en Twitter. Consulta el manual de **“Configuración del API de Twitter en el CMS”**

9. Fallas con el API de twitter en el home del sitio.

A. El error más común que se ha detectado para que se desconfigure la App *Twitter* se debe a los cambios generados en la configuración de la cuenta institucional. Para resolver, sólo tiene que ingresar nuevamente la *“Appi Key”* y *“Appi Secret”* en la sección **“Keys and Access Tokens”**.

10. ¿Cómo subir un video de Twitter?

A. Por el momento no es posible cargar vídeos de la aplicación Twitter en el CMS CDMX.

11. ¿Cómo poner un aviso en la parte superior de la página?

Ej. *“Todas las actividades están suspendidas hasta nuevo aviso”*

A. No se pueden agregar *“Cintillos de información”* de forma individual. Todos son administrados por el Control Central y se usan para emergencias en la CDMX.

B. Te recomendamos, crear un *“Banner”* y publicarlo en el Nivel 1 del] *“Home Builder”* para que sea lo primero que visualicen los usuarios.

Header y Footer

1. ¿Cómo puedo configurar números para realizar llamadas desde una página HTML?

A. Tendrá que realizar una solicitud al correo digital@cdmx.gob.mx con los datos y los números que desean agregar para esta función. Le pedimos complete la solicitud para la Identificación de Problemas en el CMS CDMX v1.0.

2. En el apartado *“Sitios relacionados”*, ¿cuál es la opción para actualizar los enlaces?

A. En la sección “*Configuración*”, el apartado “*Administración de sitio*”, encontrarás la pestaña “*Sitios*” en la cual podrás agregar los Sitios Relacionados dando clic en el espacio “*Add new item*”.



3. ¿Quién cambia el nombre de la dependencia?

A. El nombre de la dependencia está a cargo del Control Central (CC).

Enlaces

1. ¿Cómo se puede actualizar o sustituir un enlace o una URL?

A. Para actualizar o sustituir un enlace, copiar y pegar el nuevo URL en el espacio ubicado y dar clic al botón “*Guardar*”.

Nota: Tendrá que actualizar todos los lugares donde coloco el enlace antiguo.

2. ¿Cómo crear un enlace electrónico?

A. En algunas secciones, los enlaces electrónicos se generan de forma automática al “*Crear*” o “*Guardar*” contenido, sólo basta con llenar el “*Título*”:

TÍTULO	URL
Página de prueba 1	/pagina-de-prueba-1

B. En otras secciones, las ligas se crean tomando en consideración que las palabras deberán ser escritas en minúsculas, separadas por un guión entre una y otra, y ser lo más breve posible, así como no intentar repetir palabras entre ellas.

3. ¿Qué puedo hacer si marca un error en las ligas?

A. Revisar si la liga está escrita correctamente en el **Frontend** y **Backend**.

B. Verificar si el contenido está publicado con éxito o sólo quedó guardado.

C. Crear de nuevo el contenido y utilizar una URL nueva.

D. Si aún continua sin funcionar, este problema deberá ser reportado al correo de soporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

4. ¿Es posible modificar el nombre de las ligas con base al nombre del archivo en cuestión?

A. Sí, aunque las URLs de los archivos en la sección “*Media*” se generan automáticamente es posible modificarlas al pasar el cursor sobre ellas.

Aparecerá el icono  para “*Renombrar*” el enlace recién creado.

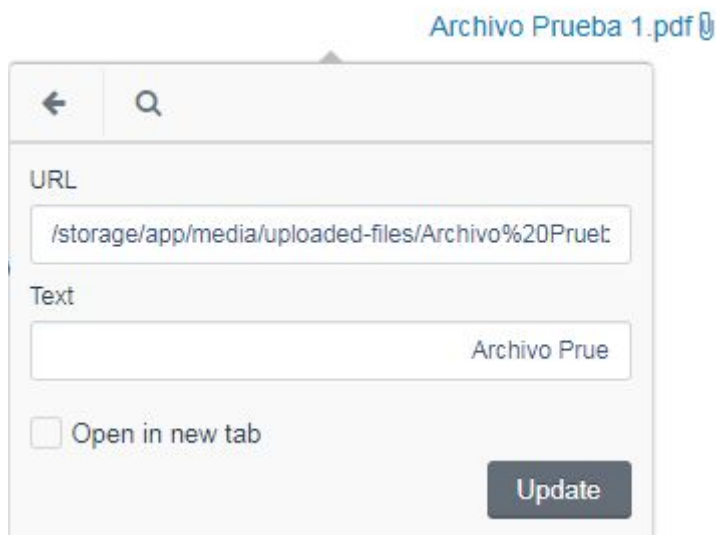


Renombrar

Nuevo nombre

Aplicar Cancelar

B. Cuando se agrega un “*Documento*” al apartado “*Contenido dinámico*” de cualquier sección que aplique, podrá dar clic a la opción “*Edit link*” y modificar tanto el “*Text*” como la “*URL*”.



Archivo Prueba 1.pdf

← 🔍

URL

Text

Open in new tab

Update

5. ¿Cómo modificar los enlaces del Header?


En la sección “*Configuración*”, el apartado “*Administración de sitio*”, en la pestaña “*Links del Header*” podrás modificar los enlaces de:

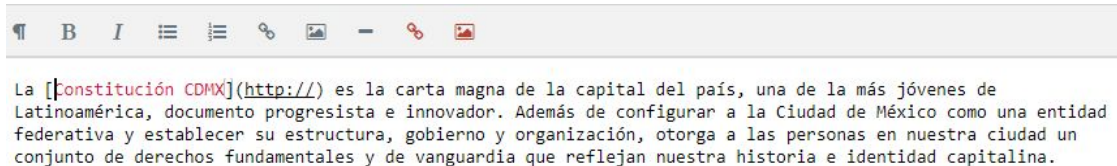
- Liga del portal de transparencia
- Liga para atención ciudadana
- Liga para trámites y servicios

6. Enlaces que dirigen hacia la misma página y no a la que deberían.

A. Cuando una palabra tiene la opción de enlace y no dirige a otro sitio al dar clic, se debe a la falta de una URL. Agregar la URL faltante en el espacio de ubicación de ésta.

7. ¿Cómo puedo insertar un link sobre una imagen o un texto?

A. Seleccione el texto y dé clic a la opción . Aparecerá en color rojo las letras que tendrán incrustadas el link y el campo “(http://)” para agregar la URL que necesita.



Ej. [*Constitución CDMX*](<http://www.cdmx.gob.mx>)

8. Los links aparecen rotos en el Frontend.

A. Verificar que las URLs están cargadas correctamente en el Backend.

¿Cómo crear un pop-up?

A. Los pop up no se crean, son mensajes de éxito o de error cargados de forma automática en el CMS, a excepción del plugin de “*Formularios*” que permite generarlos para agregar instrucciones adicionales a los usuarios.

1. ¿Cómo hacer un widget?

No se pueden crear widgets. El único plugin que funciona como widget es “*Formularios*” y el apartado “*Directorio*” de la sección “*Páginas*”.

Mensaje de Error

1. Error “Página no encontrada”.

A. Con frecuencia, el error se debe a que el enlace no está escrito correctamente o no se ha publicado con éxito. El mensaje de error es el siguiente. *Ej.*

Página no encontrada
La dirección pudo haber cambiado desde la última vez que visitaste este sitio. Te recomendamos ir a la página de inicio e intentar con una nueva búsqueda.
Si el problema persiste repórtalo a cms@cdmx.gob.mx.

2. Error “*No alive nodes found in your cluster*”.

A. Reporte de mala conectividad a internet.

3. Error “*uploading file*”.

A. El archivo que intentaste cargar no se ha subido con éxito, vuelve a cargarla o asegurate de que las dimensiones sean las correctas.

4. Error “*The details you entered did not match our records. Please double-check and try again*”.

A. Al momento de iniciar sesión no se escribió el usuario y contraseña correctos, vuelve a intentarlo o envía un email a digital@cdmx.gob.mx para el envío de estos datos.

Otros

1. Se repite un panel dos veces.

A. Por cada clic que se da al botón “*Panel simple*” o “*Panel colapsable*”, para agregar elementos a una “*Página de contenido*”, aparecerá uno nuevo.



Elimine los que no necesita al dar clic al botón “*Borrar*” sobre cada uno.

2. ¿Qué puedo hacer para que al cargar una imagen al portal no se haga tipo crop?

A. Reducir las dimensiones de la imagen para que no se corten con las permitidas en el formato donde se está cargando.

3. Información incompleta en vista para dispositivo móvil.

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

4. La versión del cms de mi portal en el escritorio no esta cargando correctamente sin embargo la versión para teléfono móvil si carga correctamente.

A. Revisar la conexión a internet, debido a que puede estar cargando “caché” de su sitio y no permite ver las actualizaciones.

5. ¿Cómo enlazar Google Maps a mi sitio para dar ubicaciones?

A. En el sitio de *Google Maps* localiza la opción del “*iframe*” de la ubicación para copiar y pegar en cualquier wysiwyg del CMS.

6. Se puede agregar código para los estilos (Frontend)?

A. No, los estilos ya han quedado definidos por los creadores del CMS CDMX.

7. ¿Qué hacer si al guardar en cualquier sección de mi portal, se duplica la información, se desordena o no se actualiza correctamente?

A. Este problema deberá ser reportado al correo de sopORTE.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

8. Se eliminaron dos banners del CMS, pero se visualiza todavía la información en Frontend.

A. Asegurar que los elementos hayan sido borrados al dar clic al botón “Eliminar” o “Borrar”.

B. Revisar que la visualización del sitio no sea un “Caché”

9. No funciona el buscador de contenidos (Frontend y Backend).

A. Este problema deberá ser reportado al correo de suporte.cms@cdmx.gob.mx para brindar atención personalizada.

10. ¿Se puede realizar una API específica para el CMS?

A. Es posible, tendrá que enviar una solicitud al correo digital@cdmx.gob.mx con las especificaciones de esta nueva API y pasará por un proceso de evaluación para su desarrollo.

Datos de Contacto de Soporte

- Correo electrónico: suporte.cms@cdmx.gob.mx

Datos de Contacto de Digital

- Correo electrónico: digital@cdmx.gob.mx
- Teléfono: 53 45 80 00 ext . 1454.

[Última Página](#)