

	<b>Ficha de Registro para Servicio</b>	Código:	FO-SASTI-UDPCC-33	
		Revisión:	0	
		Fecha:	08/may/2014	
		Página:	1 de 1	

Nombre del Servicio: **MEDIOS INTERACTIVOS**

Fecha de Registro: **21/05/2014**

<b>Descripción</b>	<p>En la Dirección de Gobierno Electrónico, en específico en el Departamento de Contenidos, ofrecemos a todas las unidades administrativas la plataforma, capacitación y moderación de chats y foros electrónicos con la finalidad de ofrecer medios de contacto directo con los expertos de distintas áreas gubernamentales, quienes son los que responden directamente a los ciudadanos.</p> <p>El Departamento de Contenidos brinda la capacitación, la plataforma y la moderación de chats a las unidades administrativas del Gobierno del Estado de México. Los chats han tenido una amplia recepción en la ciudadanía cuando se trata de temas de mayor interés para la población como: trámites administrativos como divorcio, asesoría de temas laborales y de salud.</p>
<b>Definiciones</b>	<p><b>Chat:</b> El término proviene del inglés y significa 'charla', designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de internet entre varias personas, en las que el experto de la unidad administrativa responde directamente a los ciudadanos.</p> <p><b>Foro:</b> También son conocidos como foros de discusión y es una conversación en específico en la que el objetivo es generar intercambio de opiniones y lo que corresponda lo responde el experto de la unidad administrativa.</p> <p><b>Plataforma:</b> Aplicación desarrollada por terceros y usada por la DGSEI para organizar los chats y foros.</p>
<b>Alcance del Servicio</b>	Se brinda a todas las dependencias del Gobierno del Estado de México, Organismos Auxiliares o Descentralizados, Organismos Autónomos, así como a los Ayuntamientos que de acuerdo con sus funciones y necesidades lo requieran. Al Poder Legislativo y Judicial, siempre y cuando no contravenga a sus disposiciones.
<b>Planteamientos del Nivel de Servicio</b>	4 días hábiles una vez recibido el oficio en la DGSEI.
<b>Gestión de la solicitud de Servicio</b>	<p>1. Enviar oficio a la Directora General del Sistema Estatal de Informática con el nombre completo del experto y sus datos de contacto, la propuesta de temas y los días a efectuarse el chat o los foros. En el caso de los chats se sugiere sea programado un tema por evento único de chat, a desarrollarse de lunes a viernes de 11:00 a 13:00 horas o de 16:00 a 18:00 horas. Respecto a los foros se recomienda que tengan una duración de 1 semana por lo menos y máximo 4 semanas.</p> <p>2. El Departamento de Contenidos recibe el oficio, evalúa la propuesta y se comunica con el experto en el tema del chat o del foro para confirmar o ajustar la propuesta, se comenta la dinámica de los chats o foro y si es requerido se programa una capacitación breve.</p>

<b>Información del Contacto:</b>	Departamento de Contenidos. Dirección de Gobierno Electrónico y Política Informática. Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Urawa 100, colonia Izcalli IPIEM, C.P.50120, Toluca, Estado de México. Teléfonos: 01(722)276.9600 Extensiones: 60163 y 60191. Correos electrónicos: melina.cazares@edomex.gob.mx brenda.peralta@edomex.gob.mx
----------------------------------	---

<b>Autorización:</b>				
<b>Dueño del Servicio</b>	<b>Director del Área</b>	<b>Director General</b>	<b>Administrador de Catálogo de Servicios</b>	<b>Fecha de Autorización</b>
LCC MELINA CAZARES ZAMORA	ING. JUAN CARLOS RIVAS ÁLVAREZ	LI. LAURA PATRICIA SIÚ LEONOR	LIC. JOSÉ ALBERTO MIGUEL PÉREZ	
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	