



**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL “MANUAL DE USUARIO”
DEL PROYECTO MÉXICO CONECTADO**

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO DE LA GUÍA**
- 2. CONTENIDO DEL MANUAL**
- 3. LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL**



1. OBJETIVO DE LA GUÍA

El presente documento tiene como objetivo establecer las líneas básicas para la elaboración y presentación del “Manual de Usuario” del Proyecto México Conectado (PMC).

2. CONTENIDO DEL MANUAL

El Manual deberá cubrir por lo menos con los siguientes puntos:

1. INTRODUCCIÓN
2. EQUIPO DE CONECTIVIDAD
3. ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
5. DIAGRAMA DEL SERVICIO
6. PASOS PARA CONECTARSE A INTERNET
7. PASOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS
8. RECOMENDACIONES

2.1. APARTADO “INTRODUCCIÓN”

El apartado “Introducción” deberá contener estrictamente la siguiente información:

“México Conectado es un proyecto del Gobierno de la República que contribuye a garantizar el derecho constitucional de acceso al servicio de Internet, previsto en el artículo 6º constitucional.

Para lograr dicho objetivo, México Conectado promueve el despliegue de



redes de telecomunicaciones que proveen conectividad en sitios y espacios públicos tales como escuelas, centros de salud, bibliotecas, centros comunitarios o parques, en los tres ámbitos de gobierno: federal, estatal y municipal.

A través del proyecto México Conectado cada vez más estudiantes y maestros tendrán acceso a internet en su escuela; cada vez más médicos y funcionarios de salud contarán con conectividad en su clínica o centro de salud; y cada vez más ciudadanos contarán con algún sitio o espacio público con acceso al servicio de Internet.”

2.2. APARTADO “EQUIPO DE CONECTIVIDAD”

El apartado “Equipo de Conectividad a Instalar” deberá presentar gráficamente y describir puntualmente todos los elementos que conforman la solución del servicio de conectividad que se instalarán en el sitio.

Las imágenes y descripciones de los equipos deberán corresponder estrictamente a aquellos que se instalarán en el sitio.

Ejemplo:

- *Módem o Cable-módem - (Establecer una descripción puntual de las características del módem o cable-módem, así como una imagen de aquél que se instalará en el sitio).*
- *Enrutador o UTM - (Establecer una descripción puntual de las características del enrutador o UTM, así como una imagen de aquél que se instalará en el sitio).*



- Punto de Acceso Interno y/o externo - *(Establecer una descripción puntual de las características del punto de acceso interno y/o externo, así como una imagen de aquel o aquellos equipos que se instalarán en el sitio).*

2.3. APARTADO “ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN”

El apartado “Señalización que se debe colocar” deberá presentar gráficamente y describir puntualmente todos los elementos de señalización que se deberán colocar en la fachada del inmueble beneficiado, en los equipos o en las charolas de los racks donde se colocarán los módems y, en su caso, los ruteadores o UTM.

Las imágenes y descripciones de los elementos de señalización deberán corresponder estrictamente lo previsto en el “Manual de Señalización. Guía para el manejo adecuado de la marca México Conectado en señalización informativa“ y en el “Manual de Impresión de Etiquetas. Guía para el manejo adecuado de la marca México Conectado en etiquetas“.

Ejemplo:

- Cartel del Proyecto “México Conectado” - *(Establecer una descripción puntual de las características del cartel, incluyendo medidas, película anti-grafiti, tipografía y sitio de instalación, entre otros; así como una imagen de aquél que se instalará en el sitio).*
- Etiqueta para charola o para equipos - *(Establecer una descripción puntual de las características de las etiquetas, incluyendo medidas, tipografía y sitio de instalación, entre otros; así como una imagen de aquél que se instalará en las charolas de los racks o en los equipos).*

2.4. APARTADO “DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO”



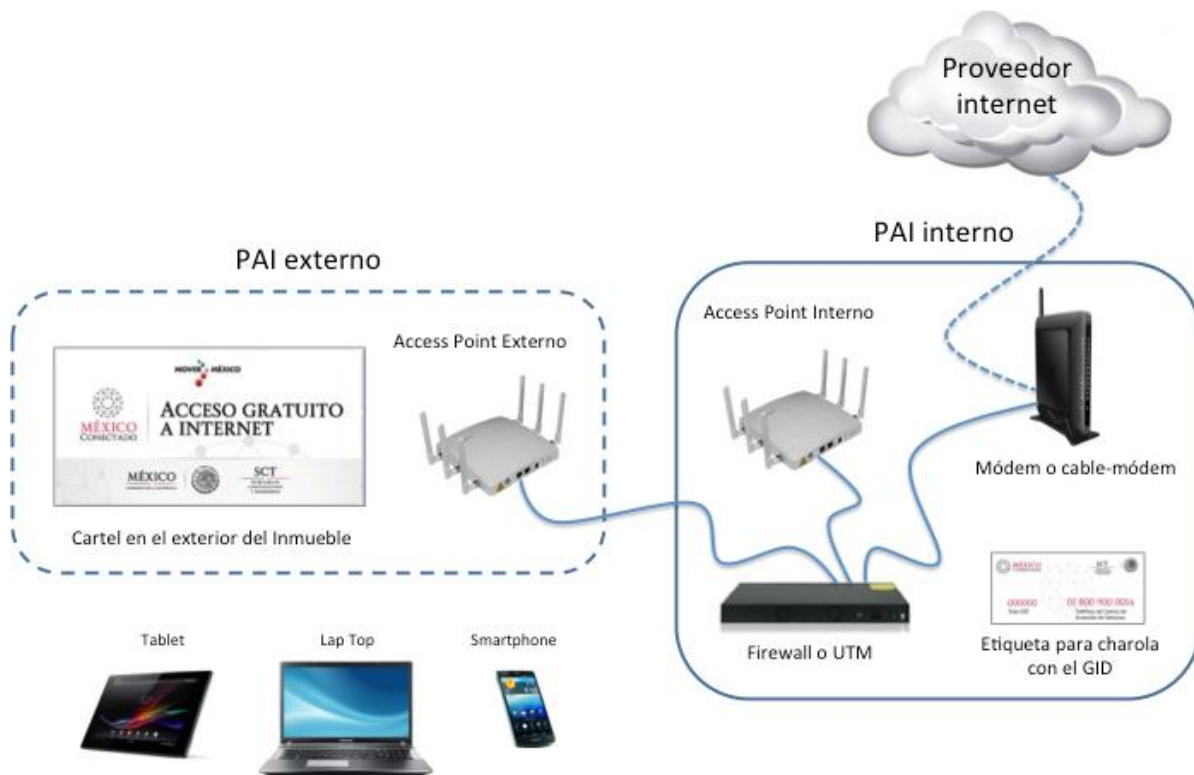
El apartado “Descripción del Servicio” deberá describir en forma breve y en lenguaje simple el servicio que se ofrece a través del Proyecto, así como la solución tecnológica que se instalará en el sitio. Es necesario evitar, en todo momento, el uso de tecnicismos y lenguaje rebuscado.

2.5. APARTADO “DIAGRAMA DEL SERVICIO”

El apartado “Diagrama del Servicio” del Manual deberá presentar gráficamente la solución del servicio a instalar en el sitio.

Las imágenes que se utilicen en el diagrama deberán corresponder a los equipos que se instalarán en el sitio, así como a aquellas que se presenten en el apartado “Equipo de Conectividad” descrito en líneas anteriores.

Ejemplo:



2.6. APARTADO “PASOS PARA CONECTARSE A INTERNET”

El apartado “Cómo Conectarse a Internet” del Manual deberá presentar de manera breve y gráfica los pasos a seguir para que los usuarios accedan al servicio de internet.

- En los puertos Ethernet - (El proveedor deberá describir en forma gráfica los pasos a seguir para conectarse a un equipo de cómputo en los puertos Ethernet).
- En el Punto de Acceso Inalámbrico interno - (El proveedor deberá describir en forma gráfica los pasos a seguir para conectarse al PAI interno).



- En el Punto de Acceso Inalámbrico externo - *(El proveedor deberá describir en forma gráfica los pasos a seguir para conectarse al PAI externo).*

2.7. APARTADO “PASOS PARA IDENTIFICAR PROBLEMAS”

El apartado “Detección de Problemas” deberá presentar de manera breve y concisa los pasos a seguir en caso de que se presente un problema de conectividad. Estos pasos deberán limitarse a solicitar y guiar una inspección visual de los equipos y a verificar, en todo caso, que todos los equipos se encuentren en funcionamiento y debidamente conectados entre sí y a la corriente eléctrica.

Al final de este apartado se deberán presentar los datos del Centro de Atención de Servicios (CAS) de la siguiente manera:

“Si después de esta verificación no se detecta el problema o no se puede resolver, se deberá reportar al Centro de Atención de Servicios (CAS) al número **01 800 900 0014.**”

Asimismo, en este apartado se deberá señalar específicamente el lugar donde puede localizarse el número GID del sitio.

2.8. APARTADO “RECOMENDACIONES”

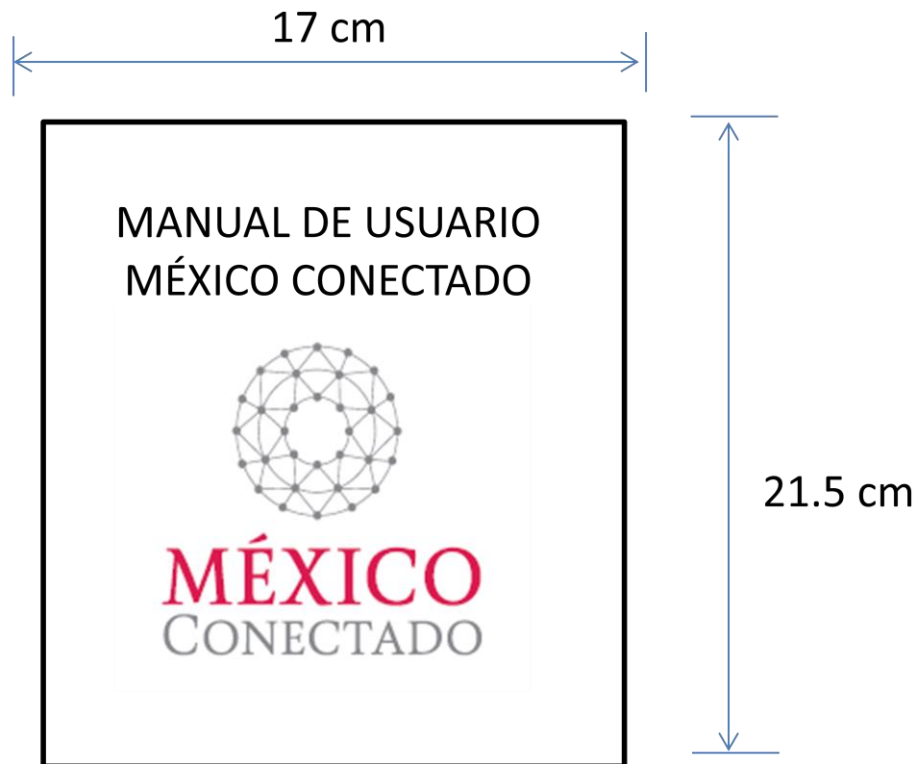
El apartado “Recomendaciones” del Manual deberá enlistar de manera simple aquellas recomendaciones básicas para evitar desperfectos en los equipos y problemas en el servicio, así como aquellas extra que considere oportunas. Por lo menos, este apartado deberá establecer las siguientes:



- Los equipos deberán mantenerse permanentemente en funcionamiento y conectados entre sí y a la corriente eléctrica.
- Por ningún motivo intente reparar los equipos de conectividad.

3 LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL

PRIMERO. El Manual deberá presentarse como “librillo”, con las dimensiones que se muestran en la imagen (el diseño de la imagen es ejemplo), con impresión a color, con un máximo de 16 páginas impresas por ambas caras.





SEGUNDO. El texto del Manual deberá presentarse con el siguiente formato:

- Idioma: El texto deberá presentarse en idioma español.
- Títulos: Soberana Sans, 14 pts., color gris o negro.
- Textos: Soberana Sans, 12 pts., color gris, negro o rojo en caso de que se requiera resaltar el texto por su importancia.
- Evite el uso de negritas, mayúsculas y signos de puntuación o figuras innecesarias.
- Revise la ortografía de los textos que presente.

TERCERO. El Manual deberá presentar en la parte superior central de cada página el Imagotipo del Proyecto México Conectado, de conformidad con las características referidas en el “Manual de Señalización. Guía para el manejo adecuado de la marca México Conectado en señalización informativa”.

CUARTO. No se deberá presentar el Imagotipo o logo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

QUINTO. En caso de que se desee incluir el Imagotipo o logo de la empresa proveedora del servicio, éste podrá presentarse en la parte inferior derecha de las páginas del Manual.



Por ningún motivo el Imagotipo o logo de la empresa proveedora deberá presentarse en un tamaño mayor a aquél en el que se presente el Imagotipo del Proyecto México Conectado.