

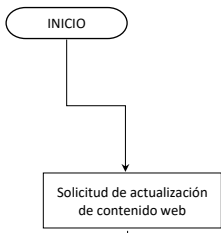
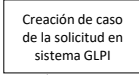
GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB

OBJETIVO	ALCANCE
Gestionar los contenidos web, así como las solicitudes actualizadas según los requerimientos de cada oficina, área o unidad.	Inicia con la solicitud del ajuste de contenido web de cada oficina, área o unidad y finaliza con el correo electrónico de la resolución de la solicitud.

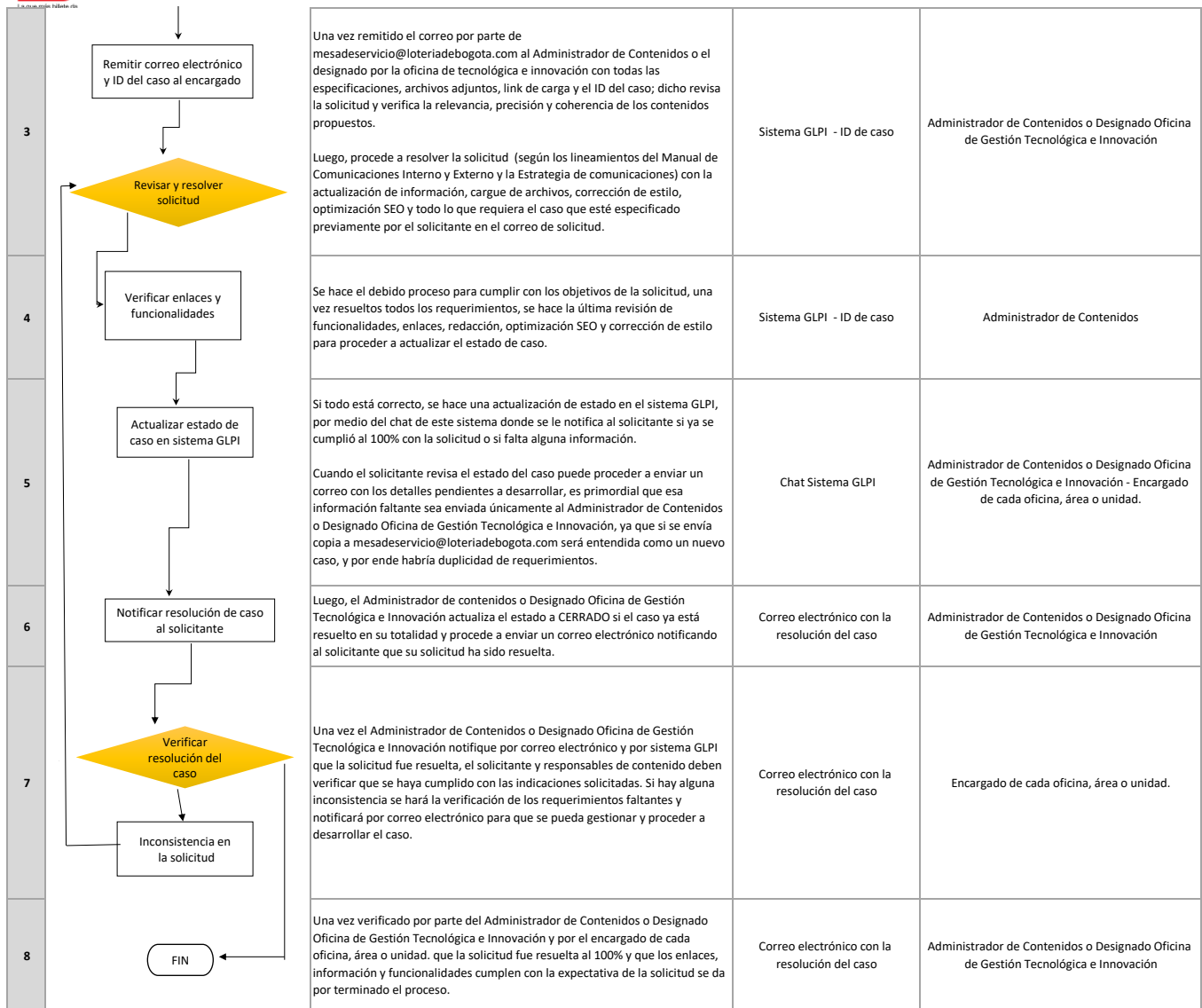
Definiciones:
1. Contenidos: Se refiere a toda la información, imágenes, videos, documentos y cualquier otro material publicado en la páginas de la Lotería de Bogotá. 2. Equipo de actualización: El equipo encargado de gestionar y actualizar los contenidos de las páginas web. Este equipo esta conformado por los ingenieros de sistemas involucrados en los procesos de actualización de información y el administrador de contenidos. 3. Administrador de Contenidos: Persona designada para gestionar, supervisar y realizar las publicaciones de los contenidos en los productos digitales de la lotería de Bogotá, a través de las solicitudes tramitadas por el sistema GLPI. 4. Sistema GLPI: Sistema de gestión interno que se encarga de procesar y dar respuesta a las solicitudes referentes a la oficina de Gestión Tecnológica e Innovación y las paginas web de la entidad. Este sistema consta de 2 tipos de usuario: 1) Solicitantes y 2) Encargados. Los solicitantes envían su solicitud de cargue de contenido al correo: mesadeservicio@loteriadebogota.com. Dicha solicitud se carga al sistema GLPI donde se crea un proceso con un ID que deberá ser resuelto por el encargado del caso asignado. Las solicitudes tienen tiempo de espera: bajo, medio y alto. El tiempo de espera bajo es máximo de 72 horas, el tiempo de espera medio máximo es de 48 horas y el tiempo de espera alto máximo es de 24 horas para finalizar la solicitud. Este sistema permite actualizar el estado del ID con las acciones que se hayan realizado alrededor de la solicitud, cuando se haya resuelto el caso al 100% se actualiza por medio del chat del proceso, las acciones se realizaron para terminar la solicitud y posterior a esto se puede dar por cerrado el caso. 5. SEO: Search Engine Optimization (Optimización para motores de búsqueda). Se trata del conjunto de estrategias y técnicas de optimización que se hacen en una página web para que aparezca orgánicamente en buscadores de Internet como Google, Yahoo o YouTube, entre otros.

Documentos de soporte:		
CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
Manual	Manual de comunicaciones interno y externo (MA440-598).	Lotería de Bogotá
	Manual de buenas practicas SEO (MA440-597).	
	Estrategia de comunicaciones (DOC440-57).	
Decreto	Decreto 088 del 24 enero de 2022, que establece los lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites, esto quiere decir que el MinTIC formula los lineamientos para que las autoridades faciliten, agilicen y garanticen el acceso a los trámites mediante medios digitales.	Gobierno Nacional
Ley	LEY 1978 DE 2019 Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica
N/A	Solicitud Sistema GLPI	Gestores
N/A	Documentos soportes	Gestores

Políticas de Operación
1. Consistencia de Estilo: Los contenidos deben seguir el estilo y tono de voz establecidos por la marca de la Lotería de Bogotá. Se deben evitar errores gramaticales y ortográficos. 2. Actualización Regular: La página web debe mantenerse actualizada constantemente. Se deben revisar y actualizar los contenidos relevantes según sea necesario, para reflejar la información más reciente. 3. Cumplimiento Legal y Normativo: Los contenidos deben cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, así como con las políticas internas de la Lotería de Bogotá. 4. Atribución de Fuentes: En caso de incluir contenido de terceros, como imágenes o citas, se debe dar crédito adecuado y cumplir con las licencias de uso correspondientes. 5. Confidencialidad: Se debe garantizar la confidencialidad de la información sensible o estratégica de la empresa y evitar la publicación de datos confidenciales en la página web. 6. Respaldo de Contenidos Anteriores: Antes de realizar una actualización importante, se debe realizar una copia de respaldo de los contenidos anteriores para facilitar una posible restauración en caso de problemas.

Actividades				
#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Inicia con la intención del responsable o responsables del contenido de cada oficina, área o unidad. Envían una solicitud de actualización de contenidos por medio de mesa de servicio, al correo: mesadeservicio@loteriadebogota.com. La solicitud debe incluir detalles precisos sobre los cambios necesarios, documentos adjuntos y el link donde se debe actualizar la información.	Solicitud por correo electrónico	Encargado de cada oficina, área o unidad.
2		Una vez recibida la solicitud en mesa de servicio se abre un caso en el sistema GLPI. En dicho sistema se crea un ID de la solicitud y se le asigna al encargado para su resolución. El Equipo de Actualización revisa la solicitud y verifica la urgencia de los contenidos propuestos, para establecer el tiempo de espera. Luego, el Administrador de Contenidos o el designado por la oficina de tecnológica e innovación recibe la solicitud.	Sistema GLPI - ID de caso	Administrador de GLPI - Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación

GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB



Relación de registros			
CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Correo electrónico		X
N/A	Sistema GLPI		X

Control de cambios		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
13/09/2023	Se crea el procedimiento para gestión de contenidos web	1
19/12/2025	Se actualizo el número del manual, el numero de la estrategia de comunicaciones y se actualizo el punto 2,3,5,6 y 7.	2

Control de revisión y aprobación		
Elaboración	Revisión	Aprobación
Jordán Guzmán Administrador de contenidos Contratista área de Comunicaciones y Mercadeo	Jhoan Andrés Rodríguez Profesional IV (a) Área Comunicaciones y Mercadeo	Comité Institucional de Gestión y Desempeño