

# PROTOCOLO PUBLICACIÓN PÁGINA WEB E INTRANET

**Mayo de 2024**

Página 1 de 10

---

[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com) - [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com)  
PBX (57) 1 335 1535 - Carrera 32A # 26 -14

---

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
DEFINICIONES.....	4
PUBLICACIONES.....	5
<b>Aprobación y Autorización</b> .....	5
<b>Imagen</b> .....	5
<b>Documentos</b> .....	6
<b>Tipos de publicaciones</b> .....	6
<b>Características del contenido</b> .....	7
CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD .....	8
TIEMPOS DE RESPUESTA .....	9

## **INTRODUCCIÓN**

El presente protocolo presenta los criterios que se deben cumplir al momento de solicitar y/o realizar publicaciones en el sitio web de la Lotería de Bogotá. Del mismo modo, entrega recomendaciones y consideraciones para la elaboración de contenidos contribuyendo a potenciar el mensaje y publicaciones institucionales.

## **OBJETIVO**

Velar por la correcta, adecuada y oportuna publicación de los diferentes contenidos generados por las áreas de la entidad en la página web oficial <https://www.loteriadebogota.com> cumpliendo con los objetivos y la misionalidad institucional.

## **ALCANCE**

El objetivo de este documento es establecer las reglas que se deberán seguir al diseñar, desarrollar y actualizar páginas Web de la Lotería de Bogotá. La Web institucional es el repositorio principal de información de la institución.

A través de este ofrecemos servicios básicos, diseminamos información y documentos de interés a la comunidad interna de la Lotería de Bogotá y público en general. La página Web es administrada y actualizada por la Oficina de Sistemas con el apoyo de la oficina de Comunicaciones y Mercadeo.

Esta política complementa las políticas de seguridad de información y el plan estratégico de tecnologías de información (PETI) de la Lotería de Bogotá. Pueden existir otros documentos que añadan más políticas, esto no implica la derogación de las establecidas en este documento.

## DEFINICIONES

### www

Son las siglas para identificar el "World Wide Web" también conocida como Web.

### URL

Se conoce por sus siglas en inglés como el "Unified Resource Locator" y se refiere a una forma de sintaxis uniforme para hacer referencia y localizar una página Web en específico.

Ejemplo: <https://loteriadebogota.com/como-jugar/>

### "Website"

Es la dirección electrónica que hace referencia a la página principal que identifica una institución o compañía.

### Cuenta de Publicación

Se entiende por Cuenta de Publicación al mecanismo o servicio que le permite a los usuarios el publicar en la página de Web.

### "Webmaster"

Se conoce como "Webmaster" a la persona designada para diseñar, desarrollar, publicar y mantener actualizada la página del Web. Este funcionario es responsable de mantener y vigilar el buen funcionamiento de los servidores y servicios que componen el Web.

### "Webmanager"

Se conoce como "Webmanager" a la persona designada para de coordinar los esfuerzos para darle estructura a la información a publicar en la Web institucional. Esto incluye recopilar y organizar la información además de velar por el cumplimiento de las normas contenidas en este documento.

## PUBLICACIONES

Las publicaciones contenidas en el sitio web son desarrollados y/o propuestos exclusivamente por la entidad, sin perjuicio de que sean administradas y gestionadas por terceros.

Todas las publicaciones deben ser registradas a través de la mesa de servicio enviando un correo con la solicitud a [mesadeservicio@loteriadebogota.com](mailto:mesadeservicio@loteriadebogota.com).

### Aprobación y Autorización

Todo contenido debe ser aprobado por el área correspondiente antes de su publicación por el jefe o líder del proceso.

Se debe obtener la autorización del responsable designado para la sección específica de la página web o intranet.

Para realizar cualquier publicación en nuestra WebSite se debe tener en cuenta las siguientes condiciones según el tipo de documento a publicar:

#### Imagen

- Los formatos adecuados para publicaciones pueden ser JPG, PNG o GIF
- Las imágenes pueden venir a 300 dpi o preferiblemente a 72 dpi. El estándar por defecto es 72 dpi.
- Las imágenes deben estar **optimizada para publicación en web**
- Banner: el tamaño correcto es de 1280 x 600 pixeles.
- Imagen interna: el tamaño correcto es de 600 x 600 pixeles mínimo.
- Tener en cuenta las directrices de accesibilidad para imágenes (CC4, CC5 y CC29)

## Documentos

- Los formatos adecuados para publicaciones pueden ser DOC, DOCX, XLS, XLSX o PDF.
- En documento debe ser lo más pequeño que se pueda

## Tipos de publicaciones

Existen dos tipos de publicaciones hasta el momento que son realizadas por diferentes oficinas:

1. Noticias: estas publicaciones se realizan por el Web Manager que está a cargo de la oficina de comunicaciones y mercadeo. La información que se debe suministrar para esta publicación es:

- ✓ Imagen del banner [Si tiene]: Tener en cuenta el manejo de la imagen expuesto en el manual de marcas de la entidad, las directrices de accesibilidad para imágenes (CC4, CC5 y CC29) y las anteriores consideraciones expresadas en este documento,
- ✓ Título de la noticia: Debe ser corto y conciso. Máximo 60 caracteres con espacios.
- ✓ Subtitulo de la noticia [Si tiene]: Debe ser corto y conciso. Máximo 60 caracteres con espacios.
- ✓ Cuerpo de la noticia
- ✓ Imagen interna: Tener en cuenta el manejo de la imagen expuesto en el manual de marcas de la entidad, las directrices de accesibilidad para imágenes (CC4, CC5 y CC29) y las consideraciones expresadas en este documento.
- ✓ Documento DOC, DOCX, XLS, XLSX o PDF [Si tiene] Modificar el texto con el cambio que se requiere, se debe incluir aparte del nombre del archivo, la fecha que se hizo la publicación o se actualizo el documento.

2. Otras publicaciones: estas publicaciones serán realizadas por el WebMaster que está a cargo de la oficina de sistemas. Se refiere a cualquier otro tipo de publicación o actualización de la información diferente a las noticias, para ello se debe suministrar la siguiente información

- ✓ URL o ruta de publicación
- ✓ Título de la publicación
- ✓ Subtítulo de la publicación [Si tiene]
- ✓ Cuerpo de la publicación [Si tiene]
- ✓ Imagen interna [Si tiene]
- ✓ Documento DOC, DOCX, XLS, XLSX o PDF [Si tiene] se debe incluir aparte del nombre del archivo, la fecha que en que se realizó la publicación o se actualizo el documento.

### **Características del contenido**

- ✓ Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país.
- ✓ No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- ✓ No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- ✓ No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado de este inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- ✓ No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- ✓ En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- ✓ Los contenidos se ceñirán a las normas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidos por la Real Academia Española

## CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD

Para la publicación de contenidos es necesario dar cumplimiento al anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 DE 2020 Directrices de Accesibilidad Web, a continuación, se enumeran los 32 criterios de obligatorio cumplimiento:

- CC1 Alternativa texto para elementos no textuales
- CC2 Complemento para videos o elementos multimedia
- CC3 Guion para solo video y solo audio
- CC4 Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados
- CC5 Contraste de color suficiente en textos e imágenes
- CC6 Imágenes alternas al texto cuando sea posible
- CC7 Identificación coherente
- CC8 Todo documento y página organizando en secciones
- CC9 Contenedores como tablas y listas usados correctamente
- CC10 Permitir saltar bloques que se repiten
- CC11 Lenguaje de marcado bien utilizado
- CC12 Permitir encontrar las páginas por múltiples vías
- CC13 Navegación coherente
- CC14 Orden adecuado de los contenidos si es significativo
- CC15 Advertencias bien ubicadas
- CC16 Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación
- CC17 Foco visible al navegar con tabulación
- CC18 No utilizar audio automático
- CC19 Permitir control de eventos temporizados
- CC20 Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo
- CC21 No generar actualización automática de páginas
- CC22 No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas
- CC23 Utilice textos adecuados en títulos, páginas y secciones
- CC24 Utilice nombres e indicaciones claras en campos de formulario
- CC25 Utilice instrucciones expresas y claras
- CC26 Enlaces adecuados
- CC27 Idioma
- CC28 Manejo del error
- CC29 Imágenes de texto
- CC30 Objetos programados
- CC31 Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable
- CC32 Manejable por teclado



## TIEMPOS DE RESPUESTA

El modelo operativo de la mesa de servicios de la Lotería de Bogotá cuenta con 4 niveles de soporte técnico:

1. **Nivel 1. Incidencias Básicas:** También conocido como soporte de front-end, se trata de un nivel de soporte inicial, donde se intentan resolver las incidencias básicas que presentan los usuarios. En este caso, los agentes reúnen toda la información necesaria, analizan los datos, determinan de qué tipo de problema se trata y en qué nivel podrá ser resuelto.
2. **Nivel 2. Nivel Técnico Especializado:** En el caso que en el nivel anterior no se haya podido solucionar la incidencia del usuario, es preciso transferirlo al segundo nivel. En el nivel 2 de soporte técnico, los agentes cuentan con otras herramientas o recursos especializados para abordar la problemática.
3. **Nivel 3. Situaciones técnicas de Resolución Avanzada:** También denominado soporte de back-end, se trata de un soporte de alto nivel, donde los agentes son responsables por resolver los problemas más complejos, normalmente se establece contacto con agentes externos como por ejemplo proveedores de servicios de soporte y garantía.
4. **Nivel 4. Problema y/o Causa Raíz.** Requiere un análisis técnico especializado de mayor complejidad considerando la necesidad o problemática registrada. Normalmente requiere programación en diferentes lenguajes y contratación adicional de servicios previamente no contemplados.

Para el caso del protocolo de publicaciones de portal web, aplica la siguiente caracterización asociada al Nivel 2 - Nivel Técnico Especializado:

Nivel	Categoría	Incidente	Horas	Días	Prioridad
2	Web e intranet	Publicación de Noticias	24	1	Alta
2	Web e intranet	Actualización y publicación de contenido	36	3	Baja
2	Web e intranet	Modificación de diseño	36	3	Media
2	Web e intranet	Falla en el acceso a la información por parte de los usuarios	24	1	Media
2	Web e intranet	Falla en la administración de contenidos digitales	4	0,50	Media

Nivel	Categoría	Incidente	Horas	Días	Prioridad
2	Web e intranet	Indisponibilidad del servicio	24	1	Alta
2	Web e intranet	Solicitud de análisis funcional	4	0,50	Baja
2	Web e intranet	Publicación de noticias	36	3	Media