



GUIA 2.0

SITIOS WEB

DISTRITO CAPITAL

RESOLUCIÓN 378 DE 2008
VERSIÓN 2.0/2010



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD







LOS SITIOS WEB DISTRITALES: INSTRUMENTOS DE SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

DESDE el gobierno distrital impulsamos los procesos de ciencia, tecnología e innovación, pues sabemos que todo avance en estas materias mejora la productividad y la competitividad, cualifica los servicios, favorece la equidad social, garantiza la efectividad y la integridad de la administración pública y enriquece las interacciones entre la ciudadanía y su gobierno.

De ahí la importancia que en ejecución del **Plan de Desarrollo Bogotá Positiva** tienen estrategias como Bogotá Ciudad Digital y Gobierno Electrónico, cuyo éxito se refleja en la ubicación de **Bogotá entre las ciudades latinoamericanas con mejores indicadores de accesibilidad, cobertura y calidad de los servicios de información y comunicación.**

En ese contexto, la Comisión Distrital de Sistemas, en cabeza de la Secretaría General, expidió la resolución 378/08 que sustenta esta Guía para los sitios Web orientada a lograr interacciones más provechosas y dinámicas entre la ciudadanía y la administración distrital: la apropiación de las herramientas Web 2.0 y los avances de las redes sociales nos permiten contar con canales óptimos de comunicación, participación y servicio, compatibles con las estrategias distritales de comunicación, gobierno en línea, participación y gestión pública efectiva y transparente.

Samuel Moreno Rojas
Alcalde Mayor de Bogotá





Samuel Moreno Rojas
Alcalde Mayor de Bogotá

Yuri Chillán Reyes
Secretario General del Distrito

Comisión Distrital de Sistemas

Presidente
Yuri Chillán Reyes

Secretario Técnico
Jorge Uriel Silva

Carlos Gutiérrez Cuevas
Asesor Gestión del Conocimiento/TIC

Diseño y producción gráfica:
KMCenter

Plantilla:
**Oficina de Comunicaciones,
Alcaldía Mayor de Bogotá**

Comisión Distrital de Sistemas:
Cra. 8ª No. 10 – 65
Tel. 3813000 ext. 164
www.cds.gov.co
<http://sitioswebdc.blogspot.com/>





- ALCANCES
- PLANEACIÓN
- USABILIDAD Y ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN
- PRESENTACIÓN VISUAL
- REDES SOCIALES Y WEB 2.0
- ANEXO





ALCANCES

Esta Guía 2.0 es de obligatoria aplicación en todos los sitios Web de las entidades, organismos e instituciones de orden Distrital.

“La Comisión Distrital de Sistemas -CDS- será el organismo rector de las políticas y estrategias que a nivel de tecnología informática y de comunicaciones se adopten en todas las entidades del Distrito Capital, será además el asesor técnico de la Administración Distrital en dichas materias.”

ACUERDO DISTRITAL 057/2002

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene “la obligación de adoptar, estructurar, consolidar, coordinar, orientar, divulgar y realizar el seguimiento de la Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico”, y de “definir las reglas, conforme a la normatividad vigente, para el uso de mensajes de datos en las actuaciones, actos y procedimientos administrativos. Esta estrategia propenderá por la reducción de los costos de los trámites, de los procesos y de los procedimientos, para los administrados y la Administración Pública, y por la consecución de objetivos de desarrollo social, fortalecimiento institucional, gobernabilidad y competitividad”.

DECRETO DISTRITAL 619/2007

Corresponde a la Secretaría General “formular, orientar y coordinar las políticas de fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos...”.

DECRETO DISTRITAL 267/2006

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene la responsabilidad de expedir “políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, con respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre”.

RESOLUCIÓN SECRETARÍA GENERAL 305/2008

Las entidades y organismos distritales deben adoptar y aplicar lo establecido en el documento denominado “Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades del Distrito Capital de Bogotá”.

La aplicación de la Guía es “responsabilidad del nivel directivo de los diferentes entes distritales, así como de los encargados de las dependencias de Comunicaciones y/o Prensa y de Informática y Sistemas, los cuales deben trabajar de manera coordinada a fin de garantizar la implementación, divulgación, aplicación y seguimiento de los lineamientos definidos en la Guía. La Secretaría General brindará a las entidades distritales la asesoría requerida para la implementación de los lineamientos definidos en la Guía”.

RESOLUCIÓN 378/2008. SECRETARÍA GENERAL COMISIÓN DISTRITAL DE SISTEMAS

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Manual de direccionamiento estratégico para las comunicaciones del Distrito Capital busca asegurar “el mejoramiento de los procesos comunicativos de la Administración con sus diferentes públicos tanto internos como externos, a fin de lograr una gestión enfocada en el servicio y el bienestar de los usuarios”.

DECRETO DISTRITAL 516/2009

Los procesos de comunicación Web en el Distrito Capital se orientan hacia la estructuración y difusión de información que facilite la participación efectiva de la ciudadanía en la gestión pública.

DECRETO DISTRITAL 44/2007

Los sitios Web publicarán información permanente acerca de los recursos y procesos para la participación en el diseño y la ejecución de políticas, planes y programas del Distrito Capital, los sectores administrativos y las localidades a fin de concretar las estrategias de Gobierno en Línea y Bogota Ciudad Digital establecidos en el Plan de Desarrollo

Los sitios Web distritales deben guardar estrecha correspondencia con los intereses y necesidades de los ciudadanos, facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración y el ejercicio de los derechos

ciudadanos conforme a los principios de coherencia, integralidad, cercanía, valoración de lo existente, probidad y participación en los términos que define el Plan de Desarrollo.

ACUERDO DISTRITAL 308/2008

Los sitios Web forman parte del espacio virtual que el Distrito Capital ocupa en Internet y en consecuencia deben contribuir al desarrollo y fortalecimiento institucional, a consolidar los sectores en que está organizada la Administración distrital y a proyectar los avances de la ciudad.

FASES DE GOBIERNO EN LÍNEA

Los sitios Web distritales acogen las fases de Gobierno en Línea (decreto 1151/08) conforme los requerimientos de la presente Guía:

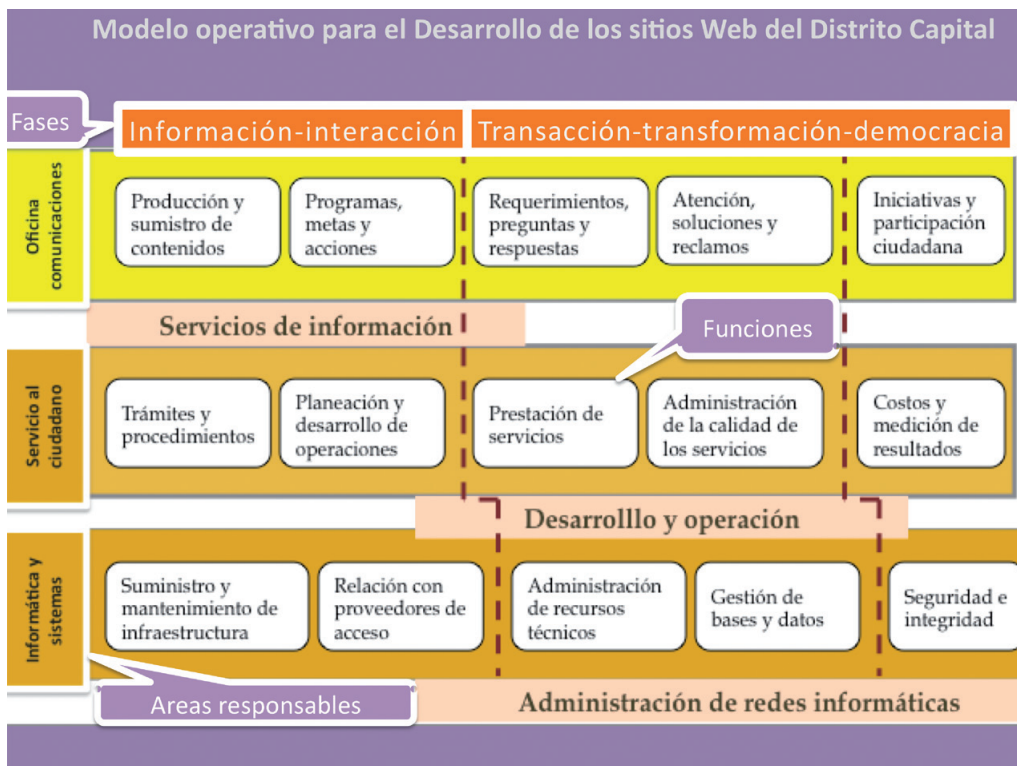
Fases	Requerimientos
Información Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de información en línea • Esquemas básicos de búsqueda • Regularidad en actualización • Comunicación de dos vías con ciudadanos y empresas. • Atención de consultas e interacción con servidores públicos • Mecanismos para establecer contacto • Uso de la información que proveen las entidades
Transacción Transformación	<ul style="list-style-type: none"> • Transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros • Posibilidad de navegar otro idioma diferente al español • Eliminación de límites con otras entidades • Organización de los trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ cadenas de trámites, ✓ oferta de servicios por multicanales, ✓ intercambios eficientes de información, ✓ acción coordinada con otras entidades públicas,
Democracia en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución ciudadana en la formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, • participación social activa en los procesos de toma de decisiones, • diálogo permanente entre las ciudadanas y los ciudadanos con las entidades públicas, a través de los sitios Web.

PLANEACIÓN

Los sitios Web distritales deben ser resultado de una minuciosa planeación centrada en las necesidades, intereses y experiencias de los usuarios. Los sitios existentes al momento de la publicación de la presente Guía deben, igualmente, planearse conforme estos lineamientos.

El manejo y la administración del sitio Web es responsabilidad del área de comunicaciones de la entidad y contará con el apoyo de las áreas de sistemas, servicio al ciudadano y control interno.

Son indispensables la gestión colaborativa y la coordinación entre estas instancias y las unidades que generan información, a fin de asegurar su adecuada gestión, procesamiento y publicación en el sitio Web.



Para evitar traumatismos derivados de los ritmos imprevistos o de la ocurrencia súbita de hechos que afectan la información, se debe asegurar:

- El suministro de información actualizada conforme las necesidades ciudadanas e institucionales.
- El uso correcto de las direcciones y cuentas del dominio y de hosting (alojamiento)
- La ampliación o migración a otros servidores y gestionar los cambios de dominio (eliminación, transferencia interinstitucional, apertura de páginas y sub-sitios derivados del dominio principal, entre otros)

- Que el dominio tenga al menos un servidor secundario de seguridad y que los DNS estén correctamente configurados.
- Que la información no presente errores y que estos no afecten la correcta operación del dominio y su resolución.

Al revisar el estado del registro de dominio (www.entidaddistrital.gov.co), el funcionamiento de los servicios de acceso (ISP) habilitados y las direcciones IP validadas en la red institucional debe verificarse:

- La capacidad y características de los servidores, proxy, enrutador u otros dispositivos de direccionamiento.
- Los mecanismos de protección de la conexión contra accesos no permitidos (Firewall).
- Los programas institucionales de seguridad y antivirus.

Al momento de planificar el sitio se debe prever tanto el tipo de contenidos como la frecuencia con que se producen (diaria, semanal, mensual, esporádica, etc.), los procedimientos para añadir la información al espacio digital teniendo presente que hay que mantener la presentación visual aunque la información evoluciona conforme las necesidades de los usuarios y la producción de la entidad.

La planeación debe ser, en consecuencia, versátil y escalable esto es, incluir los recursos y prestaciones que se demande para responder rápida y fácilmente a las necesidades e intereses de los públicos y el desempeño de las entidades distritales: todo sitio Web distrital debe estar inscrito y vinculado a un portal sectorial (secretarías cabeza de sector) o a una estrategia o programa del plan de desarrollo: no habrá sitios Web aislados en el Distrito Capital.



La escalabilidad requiere que la infraestructura de red soporte la expansión de los servicios, brinde el ancho de banda requerido para la usabilidad y accesibilidad, asegure la calidad de los servicios e impida las caídas o cortes el servicio.

USABILIDAD Y ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

Lo fundamental de un sitio Web radica en la capacidad para adaptarlo de forma funcional y satisfactoria a las demandas de los usuarios. Para ello se aplican los criterios de usabilidad y arquitectura de la información, conforme las siguientes definiciones:

RAPIDEZ. El tiempo de respuesta promedio en el que se debe mostrar la información, es de máximo tres segundos. Las entidades distritales procurar mecanismos para hacer rápidas las búsquedas de información y suministrar en el menor tiempo las respuestas deseadas.

LOOK & FEEL. Es la página de inicio, donde se presenta, según los lineamientos de la plantilla, lo más relevante y pertinente de la información mediante la publicación de notas, ilustraciones, videos, audios y fotografías.

NAVEGABILIDAD. Se refiere a la acción de estructurar y organizar la información dentro de los sitios Web Distritales para solventar las necesidades de comunicación y oferta de servicios a la ciudadanía, que sean responsabilidad de cada Dependencia.

La navegación se refiere tanto a la representación de la arquitectura de información que contiene el sitio Web, como a los mecanismos que se ofrecen a los usuarios para sus desplazamientos por el portal. Una buena navegación permite a los usuarios enterarse de la sección o módulo en que se encuentra, que información puede encontrar desde allí y hacia dónde dirigirse en caso de que no encuentre la información que requiere.

Los puntos importantes a considerar cuando se trata de navegación dentro de los sitios Web distritales son:

- Asegurarse de que los usuarios puedan establecer en qué sitio Web y sección o módulo se encuentran y tengan la posibilidad de desplazarse luego sin salir del portal.
- Brindar opciones para que los usuarios puedan encontrar fácilmente la información.
- Evitar ventanas emergentes (pop-up) o tener que abrir ventanas nuevas cuando para acceder a información contenida dentro del mismo sitio Web.
- No usar frames y etiquetar con textos los elementos de navegación, en especial los menús principales y secundarios
- Los esquemas y elementos de navegación deben ser accesibles a personas con capacidades diferentes así como para diferentes perfiles socio-culturales.

INTERACTIVIDAD. Los sitios Web de las entidades distritales deberán, además de proveer información en línea y esquemas básicos de búsqueda, habilitar la comunicación con la ciudadanía, recibir y responder consultas en línea, ofrecer transacciones electrónicas, acceso a redes sociales y esquemas de participación y consulta ciudadana en la toma de decisiones locales y distritales.

VÍNCULOS. En el vasto universo de la Web, la información está repartida en innumerables portales, sitios y páginas. Para obtener información o servicios de forma rápida, sencilla y eficiente, los usuarios requieren vínculos o enlaces –desde nuestro sitio Web a sitios de otras entidades.

VIGENCIA. Si actualización es un factor clave en Internet, la vigencia de la información en los sitios Web distritales es tanto más importante según la premisa de que muchos documentos oficiales, no importa cuánto hace fueron promulgados, mantienen vigencia en el tiempo hasta tanto no son explícitamente derogados.

De ahí la importancia de publicar la última fecha de actualización del sitio Web, preferiblemente en la página de inicio para así brindar a los usuarios certidumbre sobre la frecuencia con la que se renuevan los contenidos.

Las entidades distritales deben indexar el contenido de su sitio de Internet por lo menos una vez al mes, especialmente si contiene información que se actualiza con frecuencia, por ejemplo, los boletines de prensa. Sin embargo la información que cambia pocas veces, como los documentos históricos a los que hemos aludido, se pueden indexar con menor frecuencia.

ESTRUCTURA. La estructura describe la forma como los usuarios interactuarán con el sitio Web para poder satisfacer sus requerimientos apropiadamente y establece la organización y etiquetado de los contenidos que suministramos a los ciudadanos.

La organización de la información en un sitio Web puede darse sobre criterios relacionados con tópicos (temas, programas y proyectos a cargo, trámites, servicios o eventos; o por públicos (estudiantes-docentes-padres de familia; niños-jóvenes-adultos; emprendedores, etc.), por localidades u otros criterios que ayuden a los usuarios a obtener de forma rápida y sencilla el contenido que motivó su ingreso.

Es preciso señalar que los tópicos no deben aparecer, necesariamente, con la misma denominación en los menús: pruebas de usabilidad y experiencias centradas en el usuario indicaran que estructura es más funcional y facilita a los visitantes familiarizarse con el sitio Web.

ENFOQUE. Los usuarios no tienen por qué saber lo que saben los funcionarios, ni comprender el lenguaje administrativo. Por el contrario, es la Administración la obligada a interpretar las necesidades e

intereses e intereses ciudadanos, plasmados en programas y políticas públicas y ofrecer la información requerida para adelantar las relaciones gobierno-ciudadanía.

Contar con información bien estructurada, actualizada y confiable poco vale si prevalece el enfoque institucional en lugar del ciudadano. La apelación excesiva a los textos y normativas públicas debe reemplazarse por resúmenes concisos, que permitan entender al ciudadano el sentido del asunto, sin tener que adentrarse en extensas averiguaciones legales. Los textos completos se pueden incluir como anexos y siempre en .pdf.

RELEVANCIA Y PERTINENCIA. El grueso de los contenidos que ofrecen los sitios Web del Distrito Capital – y que informan a la ciudadanía acerca de sus temas de interés – se despliega en las áreas preferentes del sitio Web; mientras que la información sobre la propia entidad pasa a un segundo plano. Al delimitar la información contenida en cada etiqueta, se deben evitar las clasificaciones por áreas o dependencias que muchas veces confunden; pues el público desconoce las funciones a cargo de cada dependencia.

Es aconsejable presentar sucintamente los trámites, indicando los pasos o acciones a seguir por la ciudadanía para ejercer un derecho, obtener un servicio o cumplir con una obligación. Pero lo ideal es poder realizar los trámites (no sólo consultarlos) a través del sitio Web, bien parcial (algunos pasos) o totalmente, hasta obtener el resultado final.

Se debe trabajar por conseguir que aquellos servicios completamente a cargo de una secretaría, entidad adscrita o vinculada sean prestados a través del sitio Web de la respectiva institución. En el caso de servicios que demandan la intervención de varias entidades, lo ideal es todos los pasos conducentes a obtener una solución completa.

PRESENTACIÓN VISUAL

LAS directrices de presentación visual tienen como propósito obtener estándares similares de calidad y atractivo en los sitios Web distritales mediante una composición visual (look and feel) unificada, que facilita la navegación a los usuarios mediante jerarquías lógicas que enlazan la información y facilitan su ubicación a través de etiquetas (Meta-Tags).

La presentación se ciñe al Manual de Identidad Visual de la Alcaldía Mayor a fin de que los usuarios encuentren en los sitios Web distritales un estilo similar al que proyecta en otros medios el Gobierno de la Ciudad.

Imagen Institucional



SECRETARÍA O NOMBRE DE LA ENTIDAD
Sector

Enlace portal Bogotá

Bogotá

Colores respectivos de cada sector



Colores complementarios



Tipografía

ARIAL
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890!"%&/()=?¿;:ç*

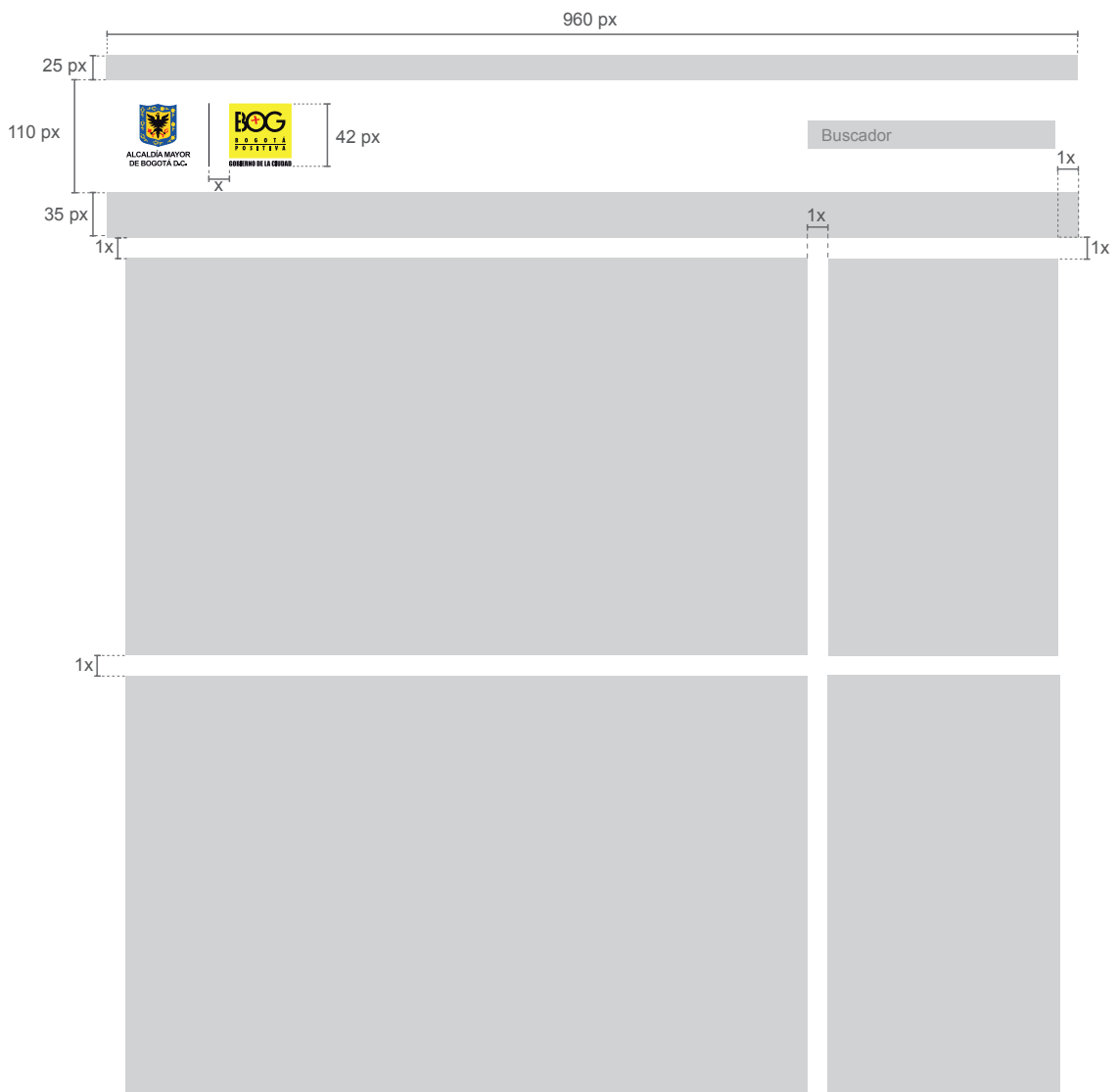
Banners Normativos



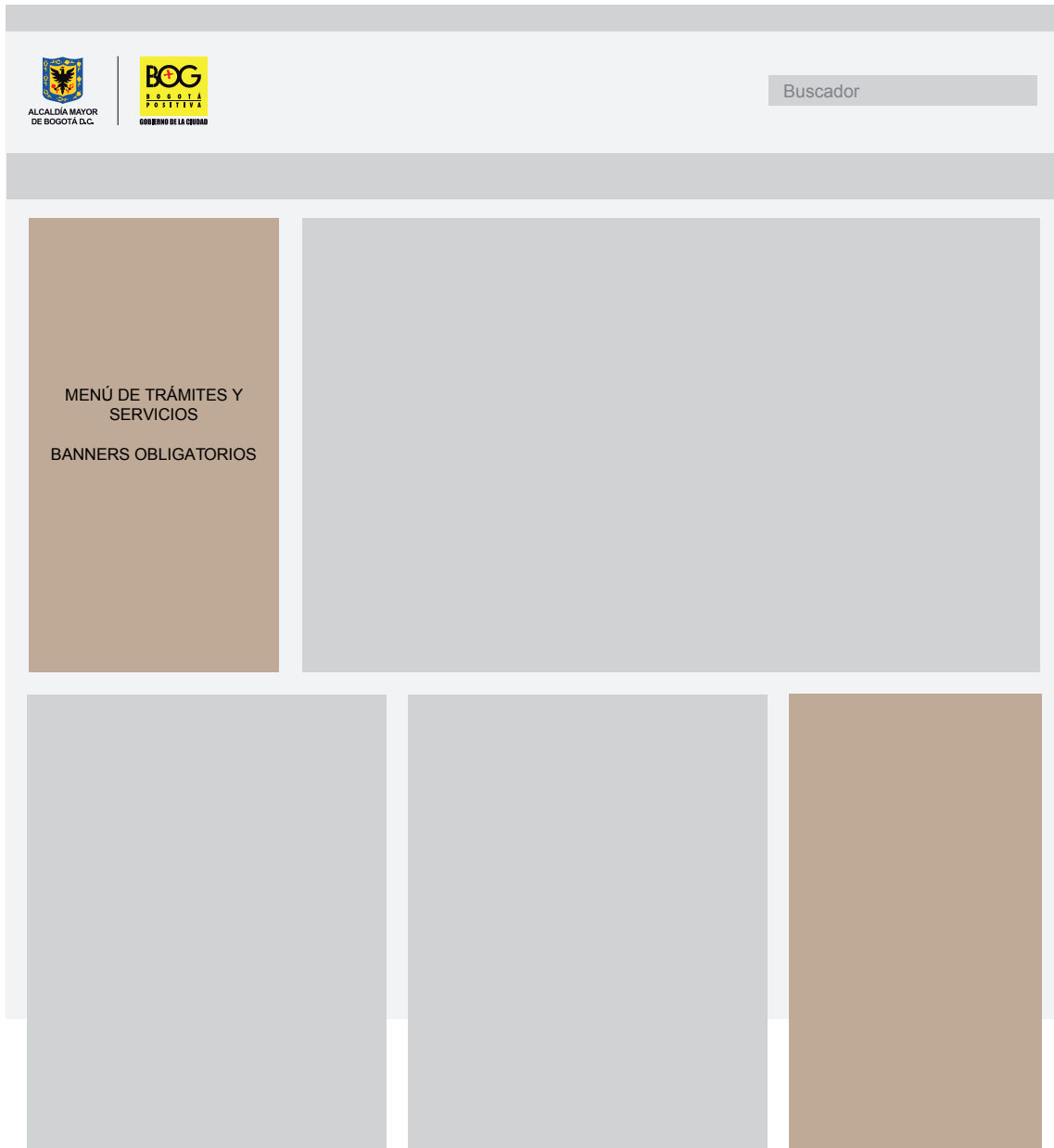


RETÍCULA BÁSICA. A continuación se presentan la retícula básica y cuatro opciones de diagramación o ZONA DE CONTENIDO para que, de acuerdo con el diseño y estructura establecida por cada Entidad, desarrolle allí la información al ciudadano, con los criterios definidos en la respectiva estrategia de comunicación.

Retícula básica



Opción No. 1



BANNERS

Siempre deben aparecer los banners que enlacen con los sitios Web de la Alcaldía Mayor, 123, DC Radio 195. No se admiten diseños diferentes a los que suministra la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor.

Cada entidad dispondrá el resto de banners como lo estime conveniente, pero en ningún caso éstos tendrán carácter comercial.



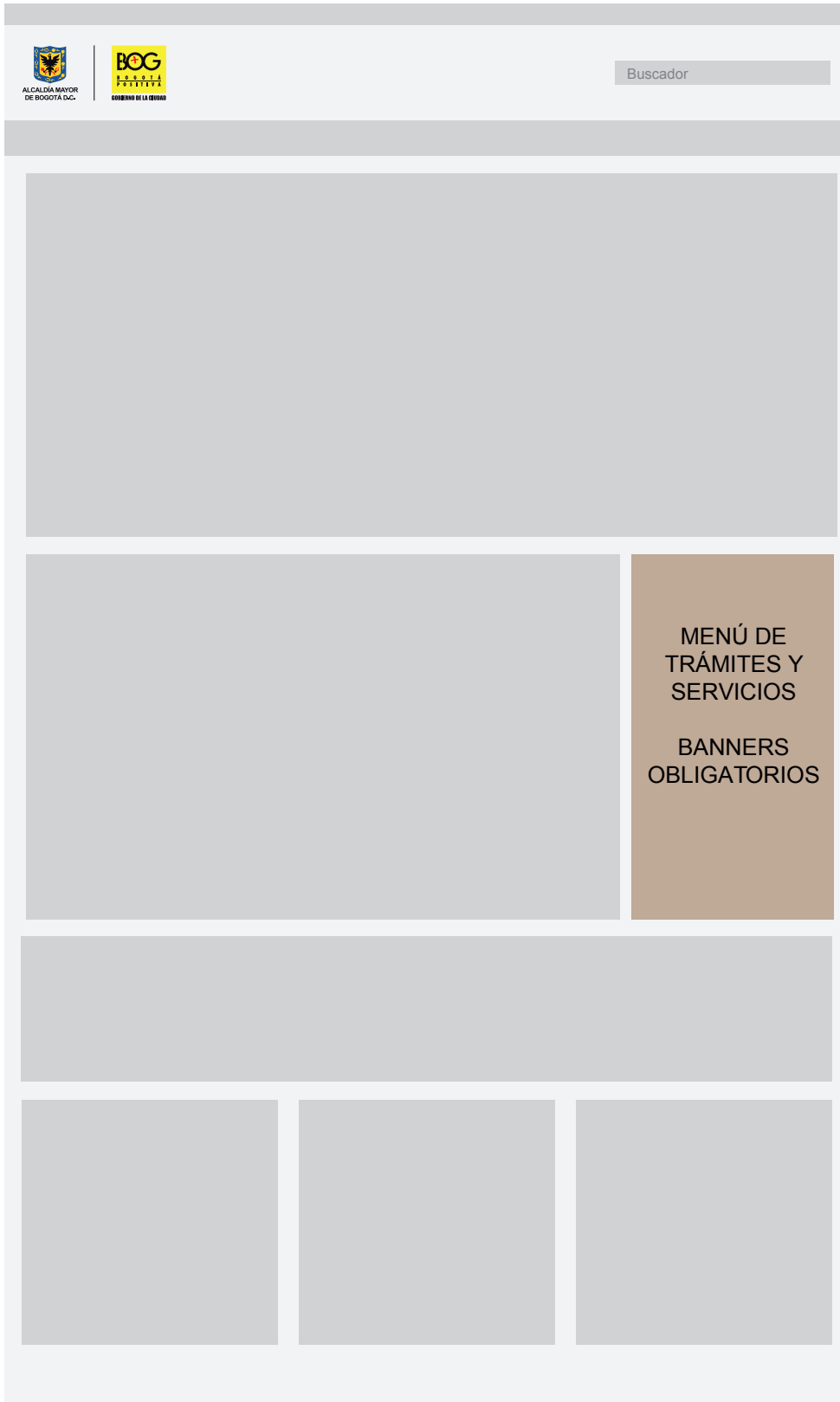
Opción No. 2

The wireframe shows a website layout with the following elements:

- Header:** Contains the logo of the 'ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.' and the 'BOG OFICINA PRINCIPAL GOBIERNO DE LA CIUDAD' logo on the left, and a search bar labeled 'Buscador' on the right.
- Sidebar:** A vertical brown bar on the left containing the text 'MENÚ DE TRÁMITES Y SERVICIOS' and 'BANNERS OBLIGATORIOS'.
- Main Content Area:** A large gray rectangular area on the right, divided into two horizontal sections, representing the main content of the page.
- Footer:** A row of three gray rectangular boxes at the bottom of the main content area.



Opción No. 3





Opción No. 4

The mockup shows a website header with a light gray background. On the left, there are two logos: the official coat of arms of Bogotá and the BOG logo (Bogotá Obra por la Ciudad). Below the coat of arms is the text "ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C." and below the BOG logo is "BOG BOGOTÁ OBRA POR LA CIUDAD GOBIERNO DE LA CIUDAD". To the right of the logos is a search bar with the placeholder text "Buscador".

Below the header is a large gray rectangular area representing the main content zone.

At the bottom, there are two side-by-side blocks. The left block has a brown background and contains the text "MENÚ DE TRÁMITES Y SERVICIOS" and "BANNERS OBLIGATORIOS". The right block is a large gray rectangle representing another content area.



CABEZOTE. El cabezote (header) identifica el sitio Web y la Entidad y sector al que pertenece mediante los siguientes elementos:

- **Enlace a portal de la ciudad.** Franja en negro de 960 px de ancho por 25 px de alto. Sobre el margen izquierdo a 86 px de ancho va el nombre Bogota.gov.co. A la derecha van los módulos inicio, contáctenos e idioma, si tiene una versión distinta al español. No debe ir ningún otro módulo o información sobre esta franja.
- **Identificación.** Franja de color blanco sin fondo o imágenes. A la izquierda el escudo la Alcaldía y el logotipo de BOG+ con las especificaciones del Manual de Identidad Visual. Enfrente el nombre de la entidad en negro al 70% fuente Arial bold de 16 px en mayúsculas. Debajo, la denominación del sector al que pertenece la entidad en Arial regular de 12 px en mayúsculas y minúsculas.

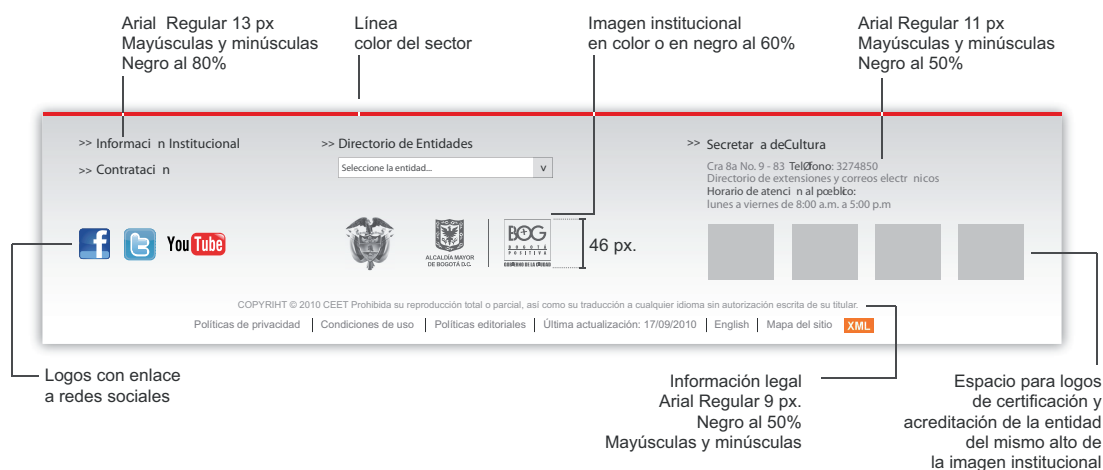
Elementos de carácter obligatorio



- **Buscador.** Sobre el margen derecho a 210 px de ancho por 40 px, la ventana de búsqueda.
- **Menú principal.** Franja de 960 px de ancho por 35 px de alto en el color del respectivo sector, hasta máximo cinco (5) módulos con los temas según la prioridad asignada por la Arquitectura de la Información. Se recomienda especial cuidado en la designación de los módulos: Deben relacionar información acerca de una misma materia, con nombres claros y precisos y sin recurrir a siglas, nombres extensos o términos desconocidos por los públicos externos.

PIE DE PÁGINA

La parte inferior de la página de inicio tendrá una franja separada del resto de la página por una línea en el color del sector con las siguientes características:



En el módulo Información institucional se incluirá obligatoriamente la siguiente información:

Acerca de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Objetivos y funciones Organigrama Horarios, dirección física y teléfonos de oficinas de atención al público Directorio de funcionarios
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> •Acuerdos del Concejo distrital que inciden directamente en la entidad o en sus programas Resoluciones o actos administrativos de carácter general producidos por la entidad Proyectos de normatividad relacionados con la entidad y en proceso de expedición
Políticas y programas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Programas, planes y proyectos del Plan de desarrollo BOG+ y a cargo de la entidad
Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto aprobado para la entidad en el ejercicio fiscal Información histórica del presupuesto
Control y rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Entidades y mecanismos de control fiscal, social y político Formularios para la recepción de peticiones, quejas y reclamos Declaración de respeto a políticas de derecho de autor y propiedad intelectual
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión Informes sobre plan de mejoramiento

LAS “políticas de privacidad” y “condiciones de uso” son las mismas para todo el Distrito Capital y se enlazan en la publicación de ellas en: www.cds.gov.co

Las entidades distritales promoverán la adopción de estándares universales y protocolos comunes a fin de garantizar que los servicios basados en la Web respondan satisfactoriamente a los requerimientos ciudadanos y permitan la inter-operabilidad entre las propias instituciones distritales al igual que con instancias públicas y privadas del orden local, regional, nacional e internacional.

Para facilitar el acceso a todos los usuarios desde cualquier sistema operativo, los sitios Web distritales deben utilizar códigos HTML estándares, no mejorados para un navegador específico y realizar pruebas con versiones para diferentes navegadores (tales como Explorer, Google Chrome, Mozilla, Safari, Opera, etc.).

Así mismo, deberán cumplir los estándares establecidos por el Consorcio W3C (www.w3c.org), de forma que se puedan detectar y corregir errores de código en la utilización del lenguaje HTML y XML, así como de sintaxis en la presentación de contenidos (CSS). Con el fin de validar el cumplimiento de estos estándares internacionales se recomienda efectuar Test de Accesibilidad a la Web.

TEXTO

Existe una gran diversidad de formatos de texto, aunque no todos son totalmente estándares. Los formatos que se crean a través de la Suite Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint, etc., requieren que el usuario cuente con un visualizador o con la misma Suite de Office, para acceder a ellos. Por esta razón se recomienda utilizar formatos estándar, que no necesiten aplicaciones adicionales.

Seguir estas recomendaciones relacionados con el texto ayuda a que la comunicación a través del sitio Web sea más efectiva:

- Las fuentes deben ser fácilmente legibles y de uso común: Verdana, Arial, sin serif pues mejoran la lectura en las pantallas digitales.
- Los titulares deben tener máximo 14 px en bold.
- El cuerpo de texto irá en mínimo 11 px normal y color negro sobre fondo blanco.
- No exceder el uso de ALTAS SOSTENIDAS, negrita, itálica, subrayados ni colores sobre el texto para llamar la atención. El texto en negro sobre fondo blanco produce excelente contraste. No abusar de los fondos para destacar textos.

GRÁFICOS, IMÁGENES Y AUDIO

Los gráficos, imágenes y fotos, animaciones, audio y videos facilitan el aprendizaje y mejoran la comunicación en la Web siempre que estén bien etiquetados, no se abuse de ellos y no tarden mucho tiempo en transferir, especialmente en conexiones que no cuentan con suficiente ancho de banda.

- Los objetos Java, multimedia o cuya activación requiera conectores puede impedir la visualización correcta de la página y sólo deben utilizarse cuando es imprescindible.
- La inclusión de gráficos debe valorarse en relación a los tiempos de carga que se necesitan allí donde el acceso al sitio Web se realiza a través de conexiones de baja velocidad.
- Los archivos grandes deben mostrar su tamaño en bytes, para que el usuario pueda conocer los tiempos de espera.



- La utilización de elementos gráficos comunes a varias páginas, favorece la carga en pues se aprovecha la memoria caché que incorporan los navegadores.
- Antes de publicar una imagen en el sitio Web, se recomienda retocarla a tamaño real y reducirla para que el usuario la reciba tal y como queremos que la vea.
- En el caso de imágenes de texto escaneado, es aconsejable pasarla antes por un OCR (Reconocedor Óptico de Caracteres) y publicarlo como texto. Esto facilita encontrar la información al hacer búsquedas.
- Pies de foto y texto descriptivos de gráficos y cuadros contribuyen a la comprensión del mensaje.
- La sobre-posición de imágenes deteriora la semántica visual.
- Las fotos e imágenes deben ser de calidad y en formatos de uso adecuados (los más utilizados son .GIF para botones, gráficas de tipo vector o gráficas que requieran de fondo transparente y JPEG para una gama de color superior, gradientes, fotografías, etc.). Es recomendable consultar los archivos de la oficina de comunicaciones de la Alcaldía Mayor cuando se requieran imágenes de calidad.
- Los formatos que se utilicen para el manejo de contenidos de video y audio deben probarse previamente, a fin de asegurar calidad y utilidad a los usuarios. Es conveniente contar con formatos de audio y video alternos que ofrezcan facilidades en presentaciones de Podcasts o archivos de audios distribuidos por medio de RSS o Feed.
- Las decisiones en diseño deben tener en cuenta la escalabilidad determinada por el equilibrio entre el software de gestión, el hardware de infraestructura técnica y la capacidad de servicio al ciudadano.

Retícula página interior

25 px. | "Migas de pan" Arial Regular 11 px. Mayúsculas y minúsculas Negro al 60%

Espacio para banners

Áreas | Festivales Al Parque | Agenda Cultural | Convocatorias | Escenarios

Apertura Cultural >> Noticias >> En Escena

Bogotá, Mar. 5, Octubre / 2010

Noticias

En Escena

Circo del Sol
Diana Contreras-Roca
Tango con Mora Godoy
>> Temporada de teatro 2010
Teatrodanza
Bicentenario Pop

Festivales
Convocatorias
Cursos

Temporada de Ópera 2010

Adriana Padilla
Publicada: 2010-09 / 20 07:21:09

La Fundación Camarín del Carmen, su Junta Directiva y su directora Gloria Zea, traen en la XXXIV Temporada de Ópera, el drama, la música, el talento y la creatividad que encierran 2 de los más reconocidos títulos a nivel mundial, La Traviata de Giuseppe Verdi y El Barbero de Sevilla de Gioacchino Rossini.

Foto: César Viqueira

LA TRAVIATA, creación de Giuseppe Verdi se desarrolla en 3 actos. Con texto de Francesco Maria Piave, está basada en la novela de Alexandre Dumas (hijo) La dama de las camelias. Fue estrenada en el teatro La Fenice de Venecia en 1853. La Traviata, obra atípica dentro de la producción de Verdi por su carácter realista, logra un enriquecimiento en la orquesta y alcanza un estilo maduro, dando énfasis en la descripción dramática de los personajes. Violetta Valery, la protagonista, es el eje dramático de la ópera a diferencia de la novela de Alejandro Dumas, en donde su amante Alfredo Germont tiene todo el protagonismo.

EL BARBERO DE SEVILLA, ópera bufa de Gioacchino Rossini realizada en dos actos. El libreto de Cesare Sterbini está basado en la comedia del mismo nombre de Pierre-Augustin de Beaumarchais, del mismo escritor es el libro Las Bodas de Figaro, sobre el que Mozart basó su famosa obra. Fue estrenada en el Teatro Argentina de Roma el 20 de febrero de 1816. La obra de esta ópera se toca con frecuencia como pieza de concierto. Su carácter alegre, gracioso, y humorístico prepara psicológicamente al público para el ambiente en que se desarrolla la totalidad de esta obra, que es inspirada en la Sevilla de fines del siglo XVII y comienzos del siglo XVIII.

Comentar | Enviar por Correo | Imprimir >> Volver

Pie de página

Arial Bold 31 px. R:0 G:113 B:184

Arial Regular 11 px. R:41 G:167 B:22

Arial Italic 14 px. Negro al 80%

Arial Regular 14 px. Negro al 60% que cumpla con el nivel de contraste requerido para que sea legible.



REDES SOCIALES Y WEB 2.0

LA creciente conectividad que brindan las herramientas Web 2.0, y, particularmente, las redes sociales, favorece los intercambios de información que mejoran las interacciones entre el gobierno de la ciudad y la población.

En ese sentido, el uso de herramientas Web 2.0 en los sitios Web distritales amplía la oportunidad, la identidad, el prestigio y la imagen institucional al tiempo que reduce tiempos y plazos y garantiza la calidad de los servicios.

Entre sus ventajas se encuentran:

- ✓ • Fáciles de usar
- ✓ • Gratuitas y soportadas casi siempre en software libre
- ✓ • Promueven nuevas formas de colaboración, participación e interacción con los usuarios.
- ✓ • Reducen los costos transaccionales y operativos
- ✓ • Soportes de trabajo en equipo y Comunidades de Práctica (CoPs).

Las recomendaciones para el manejo de las redes sociales y las herramientas web 2.0 se publican en el Anexo 1 de esta Guía.

MANEJO DE CONTENIDOS

EL contenido es uno de los puntos más importantes a considerar en el desarrollo de los sitios Web distritales. Se requiere garantizar un manejo correcto de la información correcto para incrementar el número de visitas a nuestros sitios.

La presentación de la información también juega un papel decisivo para alcanzar el propósito de brindar servicios e información a la ciudadanía pues, el contenido no sólo se refiere a la información: también está conformado por los servicios en línea que se ofrecen y la forma en la que se muestran. Los sitios Web distritales NO son un simple medio de comunicación sino canales propio, que están bajo el control directo de las entidades y que éstas deben aprovechar para mantener contacto directo y personal con la ciudadanía.

Toda la información de los sitios Web del Distrito Capital de Bogotá se debe publicar en idioma español usual y escrito conforme las reglas ortográficas, gramaticales y de puntuación de la Real Academia Española

El lenguaje será respetuoso, claro y accesible a los visitantes, sin distinciones regionales, perfil socio-cultural o términos despectivos. Cuando sea indispensable publicar un documento en inglés u otro idioma se debe incluir una síntesis en español. Evitar el uso de abreviaturas, siglas inusuales y tecnicismos propios de la administración pública.

El uso de un lenguaje enfocado al público, permite a los visitantes consultar con facilidad y rapidez, facilita la comprensión de la información y cumple con la finalidad de atender los requerimientos de la ciudadanía.

Cuando los contenidos estén dirigidos a una audiencia específica como: académicos, empresarios o inversionistas, etc. se recomienda incluir notas para información del común de los ciudadanos.

Los metadatos son elementos descriptivos, que se utilizan para mejorar la rapidez en el suministro y la accesibilidad a la información que brindan los sitios. En su definición más sencilla se refieren a datos acerca de los datos, es decir, datos relacionados a la información que se encuentra en los sitios, páginas y portales de la Administración Distrital.

The screenshot shows the Bogotá website interface with several labeled components:

- Menú Trámites y Servicios:** Located at the top right, listing services like 'Los más solicitados' and 'Mas trámites'.
- Espacio para banner o información de la entidad:** A large banner area featuring 'BICENTENARIO POP' and 'Programa Especial de Acción: ARTE SEGURIDAD SOCIAL'.
- Banners obligatorios:** A section containing 'SAMU EL ALCALDE' and '123'.
- Área de Registro / ingreso y redes sociales:** A login section with fields for 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', and social media icons for Facebook and YouTube.
- Widgets:** A section with various content blocks including 'Localidades Culturalmente Activas', 'Visite la exposición de la Urna Centenaria', 'A través del universo en Astrocine', 'Bogotá Narrada', 'Actualidad', 'Bogotá para niños y niñas', 'Galería de imágenes', and 'Dentro del portal...'.

El mecanismo de metadatos más conocido es una especie de catálogo donde se describen los documentos guardados en un módulo: autor, título, fecha de publicación, materia, tema, palabras claves, abstract y su localización topográfica.

La inclusión de metadatos, es muy útil porque proporcionan un sistema estandarizado para clasificar y marcar los recursos de Internet, mejoran la relevancia en las búsquedas y proporcionan datos acerca de la información, como el momento en que se puso en línea o el nombre de su creador, soportan la administración y actualización del sitio Web; ayudan a crear páginas de referencias lo que permite que la información reunida pueda ser rastreada.

Los sitios Web distritales deberán utilizar metadatos estándar en la página de inicio y en todos los puntos de entrada al sitio Web. Se recomienda como mínimo el uso de los siguientes:

- Título (es diferente de la etiqueta "título" del lenguaje de marcación de hipertexto HTML).
- Descripción de la página y palabras claves
- La entidad o área generadora y propietaria del contenido
- Fecha de creación
- Última fecha de actualización

Para que sean útiles los metadatos deben ser usados de forma consistente se recomienda la adopción de la iniciativa Dublin Core Metadata Initiative (<http://es.dublincore.org/index.shtml>), debido a la sencillez en su implementación.

BÚSQUEDAS

PROVEER un mecanismo de búsqueda dentro de los Sitios Distritales va más allá de implementar una aplicación comercial o de código libre. Búsquedas efectivas van de la mano con el sitio Web al que soportan, así como de los usuarios que lo visitan.

Es pertinente que todo sitio Web distrital con más de 50 páginas, considere implementar un motor de búsqueda eficiente, que permita a los visitantes localizar de forma rápida y sencilla la información por la que accedieron al Sitio Web. En cambio, los sitios de Internet con menos de 50 páginas se pueden sustituir el motor de búsqueda con un mapa del sitio Web o un índice actualizado de tópicos.

Las dependencias deben determinar el alcance de su índice de búsqueda, definir el contenido y asegurarse de que la información destinada para el uso público esté disponible en el buscador avanzado de sitios Web distritales, con la extensión máxima admisible por la tecnología de búsqueda de información.

Se deben identificar rutinariamente los términos comunes de la búsqueda que se realiza en el sitio Web distrital y evaluar la relevancia de los resultados obtenidos. Además, deberán configurarse los servicios de búsqueda para proporcionar la mejor clasificación de resultados posible.

CONDICIONES DE USO Y POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

- Los sitios Web de las entidades distritales contarán con un enlace al sitio de la Comisión Distrital de Sistemas (CDS), ubicado en el pie de la página de inicio, donde se incluyen las políticas de privacidad y las condiciones de uso expedidas por la Administración distrital.
- Las entidades que soliciten o recolecten información personal de los visitantes a través de formularios de contacto, deberán colocar el mismo enlace a las condiciones de uso y políticas de privacidad en la misma página donde se encuentra el formulario.
- Las entidades informarán a los visitantes de los cambios que se realicen en sus sitios Web siempre que dichos cambios afecten la presencia al aire o restrinjan el acceso de los usuarios por razones técnicas.
- La recolección de información a través de los sitios Web distritales se realizará conforme los requerimientos de seguridad (Por ejemplo, utilizando conexiones seguras HTTPS, certificados de validez, entre otros).



- ✓ También deberán proveerse mecanismos alternos al Sitio Web para el envío de información personal (correo postal o electrónico). Los contenidos deberán encriptarse con la certeza de que la información no será utilizada de forma incorrecta.
- ✓ Cuando las Dependencias del Gobierno Distrital consideren publicar información sobre los ciudadanos a través del sitio Web, deberán asegurarse de no infringir ninguna ley al respecto y confirmar que se cuenta con la debida autorización para hacerlo.
- ✓ La seguridad de los visitantes al realizar sus trámites es de extrema importancia, por lo que se utilizarán los mecanismos de seguridad necesarios privilegiando la confidencialidad de la información. Si se ofrecen servicios en línea, los datos de los visitantes deberán viajar a través de un protocolo seguro HTTPS, darles el trato adecuado utilizándolos únicamente para los fines que fueron proporcionados.
- ✓ En los sitios Web distritales se informará al público las políticas de propiedad intelectual, derechos de autor, derechos reservados, marcas registradas y patentes, adicionalmente, se proporcionará la “política de la entidad” para la inclusión de vínculos hacia Sitios de Internet externos.
- ✓ Derechos Reservados se refiere a los derechos que un autor tiene sobre los textos, imágenes, videos, audio y programas a los que se puede acceder desde un sitio Web distrital.
- ✓ La Ley de Derechos de Autor brinda protección a las creaciones contenidas en los sitios Web distritales, con la finalidad de que los contenidos sean utilizados de forma adecuada. Instancias como Creative Commons permiten establecer lineamientos sobre el uso de la información publicada bajo el esquema de “Algunos Derechos Reservados”.

ACTUALIZACIÓN Y MONITOREO

El monitoreo constante de los sitios Web permite conocer cómo están las entidades proporcionando servicios a la ciudadanía vía Internet, medir el avance en materia de gobierno en línea y la reducción de costos transaccionales en trámites y servicios en línea.

La creación y mantenimiento de registros auténticos, precisos, confiables como evidencia duradera de la actividad basada en la Web es esencial. Por eso, las entidades distritales deberán recaudar y estructurar la información que permita responder las obligaciones legales y satisfacer las expectativas de la comunidad a la que sirven.

Las entidades deberán mantener registros precisos y completos de sus decisiones, transacciones y actividades, de manera que se asegure la confiabilidad y accesibilidad a los mismos durante el tiempo en que estos tengan valor.

Las entidades distritales deberán garantizar la continuidad en la operación de los sitios durante los procedimientos regulares de mantenimiento e incluso en situaciones de emergencia o desastre, por lo que es necesario contar con planes de contingencia. Deberán cubrir las situaciones en que los sitios Web tengan la necesidad de estar fuera de línea, asegurando la disponibilidad de los contenidos y sistemas.

Los procedimientos deberán estar documentados y ser consistentes con los planes de operación de la Organización para estos casos. Del mismo modo, deberán estar disponibles para que el equipo encargado de la administración del Sitio Web en coordinación con el área de telecomunicaciones o de Sistemas, cuenten con ellos para poner en línea el Sitio Web, cuando la contingencia así lo requiera.





The screenshot shows the Bogotá City Portal website. At the top, there is a navigation bar with the Bogotá logo and the text 'SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE'. Below this, there are several sections:

- Trámites y servicios:** A sidebar on the right containing a list of services, a search bar, and social media icons.
- Espacio para banner o información de la entidad:** A large banner area featuring 'BOGOTÁ BICENTENARIO' and 'Programa Especial de Seguridad Social para Artistas en Bogotá'.
- Banners obligatorios:** A section with smaller banners, including one for 'SAMU EL ALCALDE'.
- Área de Registro / ingreso y redes sociales:** A login section with fields for 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', and links for social media.
- Widgets:** A section at the bottom with various small content blocks, including 'Localidades Culturalmente Activas', 'Visite la exposición de la Urna Centenaria', and 'Bogotá Narrada'.

Menú Trámites y Servicios

Espacio para banner o información de la entidad

Banners obligatorios

Área de Registro / ingreso y redes sociales

Widgets





Se recomienda contar con un esquema de balanceo de carga en los servidores que alojan los sitios Web Distritales o con un esquema de servidores maestro/esclavo, que en caso de algún imprevisto con el servidor principal, pudieran entrar de forma temporal, como un segundo equipo, a dar respuesta para que el servicio no se vea interrumpido. (Cfr. Directiva 05 de 2005 de la Comisión Distrital de Sistemas).

Adicionalmente, se recomienda implementar las medidas de seguridad que se considere necesarias (firewalls, actualizaciones al sistema operativo/servidor Web, aplicación de “parches” de seguridad, monitoreo continuo, respaldos diarios, semanales y mensuales), para evitar que algún intento de ataque sea exitoso y afecte el funcionamiento del sitio Web o la información contenida y, en consecuencia, las actividades del Gobierno Distrital.

La Comisión Distrital de Sistemas y la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor verificarán la aplicación de esta Guía y reconocerán a las entidades que se destaquen en su cumplimiento.



ANEXO 1

REDES SOCIALES Y WEB 2.0

Blog

Los sitios Web de las entidades del Distrito Capital de Bogotá que lo requieran podrán contar con un blog institucional donde se publicarán comentarios, notas, indicaciones y llamamientos a la ciudadanía suscritos por el secretario o secretaria del despacho o el director (a) de la entidad distrital respectiva.

La oficina de comunicaciones y prensa de cada entidad designará un responsable de la actualización del blog, quien asesorará el secretario o director en su elaboración y se ocupará de añadir o suprimir apartados, enlaces recomendados, editar/suprimir entradas anteriores, recibir y responder comentarios y cualquier otra modificación que se estime necesaria; siempre en concordancia con los siguientes criterios:

- El blog corporativo se presenta a la derecha de la barra de herramientas del usuario y funciona como nodo de todas las redes sociales a las que esté adscrita la entidad.
- El blog debe incluir aplicaciones (widgets) que redirijan hacia las redes sociales a las que esté vinculada la entidad. De esta manera se extiende la cobertura de red y aumenta el número de usuarios.
- Las entradas se deben publicar frecuentemente para mantener comunicación constante con los usuarios del sitio Web y fomentar la participación de la ciudadanía.
- Es importante valorar las horas y los días más oportunos para la publicación y difusión de las entradas, según el comportamiento del sitio Web donde se publica el blog.
- La extensión del blog será de alrededor de 400 palabras. El título debe presentar de forma concisa el tema. La información se priorizará de forma que en los primeros párrafos se publique lo más importante.
- Cuando se cite un concepto, nombre propio o término que pueda ser desconocido para el lector se debe enlazar a una fuente que amplíe la información (otros sitios Web, diccionarios o publicaciones de referencia, etc.).
- Es recomendable ilustrar las entradas con imágenes. En todo caso, se deben respetar la propiedad intelectual de las imágenes que se utilicen para ilustrar las entradas, sean del Distrito Capital o de terceras personas. En este último caso, será necesario obtener la cesión de los derechos.
- En Facebook y Twitter se difundirán las nuevas entradas del blog mediante la publicación del título, el enlace respectivo y una invitación a comentar el tema. Para centralizar las conversaciones en una sola plataforma, las participaciones se dirigirán hacia el blog.
- En el blog no se publicarán convocatorias a licitaciones, concursos, o eventos internos. Sí conviene publicar invitaciones a actos públicos, crónicas de eventos o a sesiones programadas para profundizar en los temas tratados en el blog.

Gestión de comentarios

- Los comentarios de los lectores del blog serán moderados según directrices de pertinencia (relación con el tema), respeto (lenguaje no ofensivo), protección de datos y privacidad de las personas.
- No se publicarán comentarios que hagan publicidad o promoción comercial de bienes, servicios a cargo de organizaciones, empresas privadas, credos religiosos o partidos políticos.

- Los comentarios al blog se rigen por las Condiciones de Uso y las Política de Privacidad de los sitios Web distritales.
- Cuando un comentario no cumpla los requisitos de publicación, el responsable de la edición tiene la opción de solicitar su reformulación al remitente.
- El responsable de la edición del blog debe garantizar una mínima calidad lingüística de los comentarios, atendiendo al carácter de canal institucional que tienen los blogs de la Administración distrital.
- El plazo para responder a los comentarios es de 24 horas como máximo.

TWITTER

A través de Twitter es posible desplegar estrategias para atraer usuarios, promover proyectos y ampliar las interacciones con los ciudadanos. Twitter es una plataforma de micro-mensajería que permite enviar mensajes de texto de hasta 140 caracteres a través de teléfono, programas de mensajería instantánea, Facebook o de aplicaciones especialmente diseñadas para este fin.

Perfil de la cuenta y fondo

En concordancia con las políticas de comunicaciones de la Alcaldía Mayor, las cuentas de Twitter del Distrito Capital cumplirán las siguientes directrices:

- Las cuentas de Twitter de las entidades distritales se crearán desde un correo electrónico de la respectiva entidad.
- El perfil de la cuenta será:
 - o Nombre: de la entidad distrital
 - o Ubicación: Bogotá, D.C.
 - o Web: dirección del sitio Web de la entidad
 - o Biografía: Lema o descripción con no más de 160 caracteres
 - o Avatar: escudo de la ciudad con el nombre de la entidad debajo, tal como lo señala el Manual de Identidad de la Alcaldía Mayor.

- **Fondo.** Imágenes alusivas a los temas de la entidad con un tamaño alrededor de 1600 px de ancho, por 1200 px de alto que abarca casi todas las resoluciones de pantalla. Si opta por construir una columna a la izquierda, (usual en muchos fondos de Twitter), su tamaño debe ser máximo de 200 px o 235 px de ancho para no intervenir la zona central de Twitter.
- Los tuits se componen de un texto (a modo de titular, exacto y conciso), seguido de un enlace acortado y de una etiqueta (hashtag) introducida por el símbolo #.

• Texto + enlace acortado + #hashtag

- Los enlaces aportan valor añadido al tuit. Hay que leer bien los textos que se enlazan y asegurarse de que la fuente es fiable. En general, se recomienda no enlazar blogs personales, salvo en casos en que la información sea relevante por el contenido seleccionado
- Las etiquetas definen la temática del tuit y se recomienda usar las que ya existen en Twitter. Para saber si una etiqueta está en uso simplemente hay que escribirla en el buscador de Twitter <http://search.twitter.com> p. ej.: administracion
- La etiqueta debe ser corta. El uso de etiquetas permite recuperar la información de una manera rápida. Así, los usuarios pueden buscar y filtrar contenido por medio de las etiquetas. Además, son un indicador de los temas de más actualidad en Twitter.
- Se pueden retuitear contenidos procedentes de otras entidades distritales, de expertos o usuarios de prestigio en la materia con la finalidad de alimentar a la conversación. Por

norma general, deben escribirse con el formato siguiente (teniendo en cuenta :
RT + @nombredelperfilretuiteado + texto + enlace acortado + #hashtag

• Para que otros usuarios puedan retuitear nuestras entradas, éstas deben tener máximo 125-130 caracteres.

ASISTENTE VIRTUAL

Los asistentes virtuales, a diferencia del chat convencional, suministran información y resuelven consultas y preguntas de los usuarios sin intervención de una persona que conduzca la interlocución del lado de la institución. Por eso, es indispensable dotar a todos los sitios Web distritales de herramientas que permitan responder en línea las preguntas e inquietudes sobre:

- ✓ Cómo obtener los servicios que ofrece la entidad distrital a la población
- ✓ Características, modalidades y condiciones de los mismos servicios
- ✓ Instructivos y datos para el diligenciamiento de formularios
- ✓ En ese sentido, el AV actúa como canal de conversación automático, que soluciona las consultas de los usuarios utilizando lenguaje natural y coloquial. Ello permite:
 - ✓ Mejorar la calidad del servicio
 - ✓ Mantener miles de conversaciones simultáneas, instantáneas y sin intervención humana
 - ✓ Agilizar la navegación y hacer prescindible el concepto del menú
 - ✓ Potenciar la imagen institucional y asociar conceptos de tecnología punta y excelencia en el servicio.
- ✓ Rentabilizar el servicio (7X24 sin interrupciones) y reducir los costos operativos
- ✓ Potenciar el sitio Web en los servicios de atención al cliente en canal Web.
- ✓ Gestión de cuenta AV
- ✓ Las entidades distritales gestionarán su propia cuenta AV con la que podrán cubrir los temas y diálogos previstos para orientar a la ciudadanía
- ✓ Los AV que se instalen en las entidades distritales serán corporativos y responderán a la oficina de comunicaciones de la Alcaldía Mayor por el correcto manejo de la cuenta y las indicaciones en cuanto a contenidos e imagen corporativa.
- ✓ El acceso para la creación de Asistentes Virtuales se facilitará mediante correos electrónicos desde de la entidad distrital.
- ✓ Los Asistente Virtuales se crearán directamente, sin asociarse a ningún perfil personal, aunque vinculados al dominio concreto de la entidad a la que pertenecen.
- ✓ Cada entidad creará sus respectivas cuentas de Asistentes Virtuales, y designará un administrador, o usuario avanzado (advanced), quien podrá a su vez nombrar a más usuarios con funciones de modelador corporativo.
- ✓ Cada modelador creará los diálogos mediante una herramienta tipo BPM mediante la cual, arrastrando y soltando, podrá construir gráficamente el árbol de diálogos previsto.
- ✓ Lo recomendable es realizar un primer modelo de diálogo, limitado a áreas claves para la ciudadanía e ir ampliando de forma paulatina a las demás áreas según se vayan consolidando las iniciales, vía constatación de la adecuación de cada etapa.
- ✓ Resulta fundamental revisar con frecuencia el registro de intervenciones de la ciudadanía. Ello se usa para detectar carencias y demandas de asistencia en el servicio y para introducir los ajustes que se requieran.
- ✓ El Asistente Virtual podrá llevar asociada, a cada situación de diálogo, información complementaria:
 - Imagen de estado
 - URL para enlaces página Web.
 - Funciones JavaScript, para incluir funcionamientos especiales

FACEBOOK

Es una de las más conocidas plataformas de comunicación e intercambio de información, fotos, vídeos, enlaces y Comunidades de Práctica que, además, ofrece servicios de mensajería privada, creación de eventos y otras funciones lúdicas y profesionales.

Facebook ofrece la opción de crear una página oficial, escogida por numerosas instituciones estatales en el mundo. Para crearla basta seleccionar la opción “gobierno”, en el módulo “marca, producto u organización” e inscribir el nombre de la entidad. Estas páginas cuentan con mecanismos que permiten monitorear lo que sucede en la Red: obtener estadísticas de los usuarios que se asocian, información sobre edad, sexo, idioma, país, etc.








Gestión de cuenta Facebook

Las páginas que en Facebook abran las entidades distritales serán corporativas y responden a la Asesoría de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá por el correcto manejo de la cuenta y las indicaciones en cuanto a contenidos e imagen corporativa. Como en el caso de Twitter, las páginas de Facebook del Distrito Capital, se crearán desde correos electrónicos de la entidad distrital.



- ✓ Cada entidad creará su respectiva cuenta de Facebook y designará un administrador, usuario avanzado (advanced), quien puede a su vez nombrar, a más usuarios con funciones de editor corporativo.
- ✓ La página de Facebook se crean directamente, sin vincularse a ningún perfil personal. Si no fuese así, al publicar nuevos contenidos aparecería el nombre del perfil de usuario asociado a la página, en lugar del nombre de la página.
- ✓ Lo recomendable es publicar 2 o 3, entradas máximo por día aunque, según el tipo de actividad, esta cifra puede aumentar
- ✓ En Facebook se publicará preferencialmente información procedente de fuentes propias:
 - Publicación de nuevas entradas en el blog corporativo.
 - Retransmisión en directo de eventos: enlaces a páginas desde las que seguir en streaming eventos concretos.
 - Publicación de nuevos vídeos, fotos, presentaciones, etc., de los repositorios de Internet.
 - Novedades de la Web, nuevas secciones, publicaciones.
 - Conviene evitar la publicación automática de tuits en Facebook, ya que la redacción es diferente en las dos herramientas: en Twitter se utilizan hashtags y se cita a menudo a otros usuarios, de manera que si sindicáramos el contenido podría quedar descontextualizado.
- ✓ En la página de Facebook se pueden añadir las pestañas de acceso a otros mecanismos Web 2.0 del sitio Web Distrital: Youtube, Twitter, etc.), así como widgets laterales.
- ✓ Las entradas de Facebook se publican en español y si es necesario en inglés u otro idioma.

Gestión de comentarios Facebook

Una de las características principales de las páginas oficiales de Facebook es que no tienen un listado de amigos, como en las personales, sino de admiradores, con lo cual en vez de pedirle a los usuarios que se hagan amigos, el administrador deberá adelantar estrategias para aumentar el número de usuarios vinculados.

- ✓  Sólo el administrador podrá escribir en el muro. Para ello, en el apartado de Configuración que se encuentra debajo de la caja de escritura del muro, hay que desmarcar la opción los admiradores (o seguidores) pueden escribir o publicar contenidos en el muro” y seleccionar que la Vista por defecto del muro sea “Sólo escritos por página”.
- ✓  Seleccionar Nuestra página entre las opciones que se encuentran encima del Muro, de manera que sólo se puedan ver los mensajes escritos por los administradores de la página.
- ✓  Los “admiradores” puedan hacer comentarios en las entradas publicadas, ya que se trata de contenido abierto. Por lo tanto, hay que prestar atención a los comentarios que aparezcan cuando se publica una nueva información pues Facebook no envía alertas al correo electrónico de lo que se comenta en la página (aunque sí existe la posibilidad de suscribirse mediante RSS a las actualizaciones de estado).
- ✓  Los comentarios deben responder a la mayor brevedad posible, en el mismo espacio donde se presente la pregunta o comentario. Empezar por agradecer al usuario su participación, agregar los contenidos complementarios necesarios.
- ✓  Si el comentario es inapropiado o impertinente, habrá que buscar la manera adecuada de responder al usuario educadamente, enlazando información o redireccionando a otras webs que puedan ofrecer una respuesta adecuada, en su caso.
- ✓  Es importante responder de forma corporativa, es decir, en nombre de la página y no del perfil de administrador.
- ✓  Conviene clasificar los comentarios de la siguiente según se trate de:
 - Propuestas, preguntas, solicitudes e iniciativas.
 - Comentarios a la gestión de la entidad: se atenderán en el apartado de comentarios (único espacio donde los usuarios pueden escribir sus mensajes).
 - escritos agresivos, habrá que analizar sí la queja corresponde a la entidad y responder de forma constructiva.
 - Las respuestas deben coordinarse con la oficina de comunicación y prensa de la respectiva entidad o secretaría cabeza de sector y, dado el caso, comunicar de manera privada con un correo electrónico por si el usuario necesita más información.
 - Es recomienda guardar en un archivo todas las consultas y quejas porque pueden resultar útiles para otras ocasiones.

Las páginas pueden disponer de una URL propia por ejemplo: www.facebook.com/secretariadistrital) a partir de 25 miembros. Para llegar a esta cifra en poco tiempo es preciso adelantar acciones como:

- ✓  Enviar una invitación por correo electrónico a las listas de contactos de la entidad.
- ✓  Comunicar mediante un boletín de prensa la creación de una página.
- ✓  Anunciarse en los impresos y otros canales institucionales de comunicación (Intranet, afiches, cartillas, carteleras, etc.).
- ✓  Mediante pequeñas aplicaciones (widgets) que permiten integrar información externa en un sitio Web, para promocionarla www.facebook.com/facebook-widgets o a través de aplicaciones que permitan que los usuarios publiquen en sus perfiles de Facebook información creada por las entidades distritales.
- ✓  Para mejorar la presentación en Facebook de las entidades distritales se puede instalar una aplicación que permita añadir contenido tanto en la barra lateral (sidebar) de la página como en pestañas adicionales generadas mediante el código HTML que se desee.



YOUTUBE

YOUTUBE es una plataforma que permite que los usuarios publiquen, vean y compartan vídeos propios. Es idóneo para difundir material audiovisual informativo o didáctico sobre la actividad de las instituciones distritales.

En YouTube es posible personalizar la presentación según se tenga un canal normal (sólo admite videos con una duración máxima de 10 minutos y avatar personalizado) o premium (sin restricciones de duración y opción de publicar una cabecera propia).

- ✓📄 Los canales de YouTube de las entidades distritales son corporativos y los coordina la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor, conforme las indicaciones en cuanto al canal y la imagen corporativa.
- ✓📄 Las cuentas de YouTube de los sitios Web distritales se crean desde correos electrónicos de cada entidad y se gestionan desde una aplicación que permite acceder a los contenidos de YouTube desde cada cuenta sin tener que acceder al sitio web de YouTube y que permita subir los vídeos y añadir título, descripción y etiquetas que luego serán visibles desde el sitio Web de YouTube.
- ✓📄 No es recomendable vincular la cuenta de YouTube con las de Facebook o Twitter. Es preferible controlar manualmente la difusión de videos en otras redes sociales, de modo que el contenido relacionado con lo que publicamos se adapte a cada red.
- ✓📄 La Web de YouTube permite clasificar los vídeos en listas de reproducción y escoger una lista para que se reproduzca o seleccionar un vídeo para que aparezca como destacado en el apartado Vídeos y listas de reproducción.
- ✓📄 A la hora de publicar un vídeo, es necesario ponerle un título y añadir una breve descripción. Además, conviene rellenar el campo Etiquetas con palabras clave que hagan referencia al video en cuestión, para facilitar su búsqueda.







ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD

