

PROTOCOLO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE FINAGRO

PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de administración de la página web de FINAGRO, con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento.

2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

La página web de FINAGRO es el portal informativo central de la Entidad y es el principal canal de comunicación para difusión externa de información, razón por la cual debe cumplir con los lineamientos de administración y actualización que aquí se mencionarán para garantizar un adecuado funcionamiento.

2.1 Administración

La administración de contenidos está a cargo únicamente de las personas autorizadas para las secciones correspondientes:

- SPQR: Servicio al Cliente – Vicepresidencia Comercial – Dirección de Canales
- Soporte Técnico: Dirección de Operaciones Tecnológicas – Gerencia de Tecnología
- Estadísticas. A cargo de Gerencia de Planeación
- Información sectorial. A cargo de Gerencia de Planeación
- Código de Norma Legal y Ejecución de Programas. A cargo de Dirección de Registro de Operaciones
- Todos los demás contenidos: Webmaster de Vicepresidencia Comercial.
- Para publicar o modificar información, es necesario seguir el procedimiento definido a continuación.

2.2 Publicación de información

Si se requiere adicionar, actualizar, editar o eliminar un contenido se debe hacer una solicitud formal al administrador de la página con mínimo 48 horas de anticipación:

- a) Enviar al Webmaster la solicitud vía correo electrónico a mespinosa@finagro.com.co
- b) Especificar en el asunto del correo el tipo de solicitud: si requiere adicionar, actualizar, editar o eliminar información.
- c) Dentro del correo, incluir contenido como se quiere ver publicado.
- d) Adjuntar archivos en caso de ser necesario (imágenes o documentos).
- e) Es muy importante especificar la ruta exacta o dirección web donde se desea realizar la publicación/modificación. Ejemplo:
<https://www.finagro.com.co/productos-y-servicios/incentivos>

2.3 Publicación de información urgente

Es considerada información urgente aquella que por su contenido necesite ser comunicada a la ciudadanía en el lapso de las siguientes dos horas. Para realizar este tipo de solicitud:

- a) Se debe seguir el procedimiento anterior (punto 2), para publicar cualquier tipo de información y copiar en el correo al Vicepresidente Comercial: rbacci@finagro.com.co, de manera que se garantice que la solicitud haya sido recibida.
- b) Adicional se debe realizar una llamada al Webmaster a la extensión 161

2.4 Nuevos Desarrollos

Si se requiere realizar un desarrollo adicional a los que existen actualmente, ésta solicitud debe enviarse al Webmaster con su respectiva justificación, quien coordinará en conjunto con el área de Operaciones Tecnológicas si el requerimiento es viable, qué implicaciones y retorno tiene para la Entidad y definir los recursos necesarios para el mismo.

2.5 Mantenimiento

Anualmente se realizará un mantenimiento de funcionalidad a cargo de la Dirección de Operaciones Tecnológicas que es el soporte de primer nivel del portal. En caso de notar alguna falla técnica o si se tiene alguna sugerencia para mejorar, éstas pueden ser enviadas al Webmaster.

2.6 Funciones de los administradores de contenido

Las funciones de los Administradores de Contenido son:

- Revisar diariamente el estado del servicio y en caso de fallas reportar inmediatamente a la Dirección de Operaciones Tecnológicas
- Realizar de manera oportuna las solicitudes de las diferentes áreas en la administración de contenidos: cambios, actualizaciones, eliminación, adiciones, entre otros relacionados con contenidos
- Recibir las solicitudes de nuevos desarrollo en la web y realizar el trámite junto con la Dirección de Operaciones Tecnológicas para establecer la viabilidad de la solicitud, el valor, y demás de la misma. En caso de no ser viable la solicitud se le debe comunicar al solicitante y justificar la decisión.
- Conformar el banco de perfiles de usuarios y mantenerlo actualizado.
- Realizar informes de actividad en página web: # de visitantes, secciones y páginas más consultadas, entre otros. Basado en Google Analytics.
- Sugerir las modificaciones generales de los servicios del sitio.
- Promover y apoyar el crecimiento del Servicio y del portal.
- Innovar con nuevas propuestas creativas, servicios y estrategias.
- Llevar el Website a un nuevo estadio estando a la vanguardia de los avances tecnológicos.

Aspectos a tener en cuenta:

- La página web de FINAGRO sigue los lineamientos de Gobierno en Línea.
- Todos los contenidos que sean publicados en la Página Web de FINAGRO serán notificados a Vicepresidencia Comercial, para revisar que se cumpla con los estándares definidos.
- Los contenidos relacionados con comunicados oficiales de la entidad, son enviadas por el Asesor de Relaciones Corporativas.
- Los contenidos de las solicitudes de publicación de información tendrán una revisión ortográfica para garantizar un estilo unificado, una buena presentación y una excelente ortografía.
- Cada una de las imágenes que van a ser publicadas también serán revisadas previamente para asegurar el cumplimiento de derechos de autor.

2.7 Sugerencias de estilo para contenidos

a) Estilo de Redacción

En internet es aconsejable escribir pensando en las personas a las que estamos dirigiendo la información, emplear palabras concisas y fáciles de comprender. Principalmente los textos deben ser escritos en tercera persona y tiempo presente, usando una voz activa.

Es importante mantener la neutralidad, no emitir juicios de ninguna índole ni mostrar tendencias de género, religión, política, etc. Además, evitar el uso de lenguaje especializado que podría hacer sentir excluido al lector (no obstante, podría usar términos en jerga o especializados si los ha definido en el texto o en un glosario).

b) Consideración con los lectores del Portal

Cuando quiera publicar un texto, pregúntese a sí mismo acerca de las siguientes cuestiones sobre nuestros beneficiarios (audiencia):

- ¿Cómo accederá la audiencia a la información que está escribiendo/editando?
- ¿Qué le interesará encontrar a la audiencia?
- ¿Qué nivel de experiencia/educación tiene la mayoría de los lectores que se acercan a su información?
- ¿Qué cuestiones interesarán probablemente a la audiencia?

c) Ortografía y Gramática

En FINAGRO todos debemos velar por cumplir con las reglas ortográficas, de puntuación y gramática, esto demostrará nuestra calidad e impecabilidad en cada contenido publicado.

d) Seguridad en la Información

Para asegurarnos que la información que se encuentre publicada en la página web de FINAGRO corresponda a la que debe divulgarse por mandato legal y que se encuentra actualizada, se realizarán dos reuniones anuales, en donde un equipo conformado por delegados de la Secretaría General, la Gerencia de Riesgos (líder de seguridad de la información en FINAGRO) y de la Vicepresidencia Comercial, harán

una revisión, sección por sección, para establecer si estamos cumpliendo o no con la Ley y con la actualización oportuna de la información publicada.

2.8 Actualización de contenidos

Para garantizar que la información que está publicada corresponde a la más actual, cada área de FINAGRO que tenga a cargo secciones de información dentro de la página web, deberá reportar por correo electrónico a mespinosa@finagro.com.co los cambios y/o actualizaciones que deban realizarse en la página web. Este reporte garantizará que los contenidos sean los adecuados y que toda la información publicada esté al día.

Para reforzar este proceso, el primer día de cada mes, el administrador de contenidos de la página web enviará un correo a las diferentes áreas para recordarles que notifiquen los cambios y/o actualizaciones de la información a publicar en la web. Para ejercer un control en la actualización de los contenidos se cuenta con un tablero de control de contenidos.