

MANUAL DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Secretaría de Comunicaciones
Alcaldía de Medellín, 2026



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Manual de uso general para el portal web y herramientas alojadas, sistemas de información, aplicaciones, plataformas, canales y demás implementaciones digitales de la Alcaldía de Medellín, al servicio de la ciudad.

Tabla de contenido

01 Comunicación digital

- 1.1 Plataforma tecnológica (pág. 7)
 - 1.2 Propiedad intelectual (pág. 10)
 - 1.3 Políticas de tratamiento: datos, uso del portal, cookies y privacidad (pág. 11)
 - 1.4 Políticas de seguridad para las aplicaciones del portal (pág. 12)
 - 1.5 Usabilidad y accesibilidad (pág. 13)
 - 1.6 Experiencia de usuario (pág. 13)
 - 1.7 Kit de usabilidad del portal web de la Alcaldía de Medellín (pág. 14)
 - 1.8 Sistema de información (pág. 15)
 - 1.9 Mapa de navegación (pág. 16)
 - 1.10 Data y analítica web (pág. 17)
 - 1.11 Manual Portal Alcaldía de Medellín (pág. 17)
 - 1.12 Contenidos y administración: portal de ciudad www.medellin.gov.co (pág. 18)
 - 1.13 Notificaciones Push: envío de mensajes en ventanas emergentes (pág. 19)
 - 1.14 Portal cautivo (pág. 17)
 - 1.15 Intranet Eureka (pág. 21)
 - 1.16 Glosario (pág. 27)
-

02 Uso del portal Alcaldía de Medellín

- 2.1 Uso del Portal Alcaldía de Medellín (pág. 29)
 - 2.2 Ingreso al Wordpress (pág. 32)
 - 2.3 Páginas (pág. 35)
 - 2.4 Gestión de slider principal (pág. 39)
 - 2.5 Eventos (pág. 39)
 - 2.6 Videos (pág. 41)
 - 2.7 Imágenes (pág. 42)
 - 2.8 Audios (pág. 42)
 - 2.9 Preguntas frecuentes (pág. 43)
 - 2.10 Programas (pág. 43)
 - 2.11 Proyectos (pág. 44)
 - 2.12 Sedes (pág. 45)
 - 2.13 Prevenotas (pág. 46)
 - 2.14 Gabinete (pág. 47)
 - 2.15 Trámites y servicios (pág. 48)
 - 2.16 En vivo (pág. 49)
 - 2.17 Entes descentralizados (pág. 50)
 - 2.18 Documentosa (pág. 51)
 - 2.19 Gestión de usuarios (pág. 52)
-

03 Usabilidad y accesibilidad

- 3.1 Legislación (pág. 55)
 - 3.2 Usabilidad (pág. 57)
 - 3.3 Accesibilidad (pág. 57)
 - 3.4 Accesibilidad a la información y las comunicaciones por parte de las personas con discapacidad (pág. 58)
 - 3.5 Información y comunicación accesible (pág. 59)
 - 3.6 Barreras de acceso para tener en cuenta (pág. 60)
 - 3.7 Páginas y sitios web accesibles (pág. 60)
 - 3.8 Multimedia web y accesible (pág. 68)
 - 3.9 Tecnologías para el acceso y Herramientas para promover el acceso a la información y las comunicaciones (pág. 64)
 - 3.10 Herramientas para promover el acceso a la información las comunicaciones (pág. 64)
-

Tabla de contenido

04 Analítica del portal web

- 4.1 Métricas de analítica (pág. 69)
 - 4.2 Usuarios (pág. 69)
 - 4.3 Sesiones o visitas (pág. 70)
 - 4.4 Páginas vistas (pág. 70)
 - 4.5 Canales y fuentes de tráfico (pág. 71)
 - 4.6 Canales y fuentes de tráfico de pago (pág. 72)
 - 4.7 Componentes de la analítica web (pág. 72)
 - 4.8 Herramientas principales para la analítica del portal web de Alcaldía (pág. 73)
-

05 Contenido y administración del portal de la ciudad

- 5.1 Estructura (pág. 77)
 - 5.2 Solicitud de publicaciones (pág. 78)
 - 5.3 Enlaces (pág. 79)
 - 5.4 Archivos adjuntos y anexos (pág. 79)
 - 5.5 Audios (pág. 79)
 - 5.6 Fotos e imágenes (pág. 80)
 - 5.7 Videos (pág. 81)
 - 5.8 Streaming o señal en vivo (pág. 82)
 - 5.9 Recomendaciones editoriales (pág. 82)
 - 5.10 Comités (pág. 83)
-

06 Estrategia para Redes Sociales

- 6.1 Estrategia Digital de la Alcaldía de Medellín 2024-2027 (pág. 88)
 - 6.2 Gestión de la información (pág. 92)
-

Presentación

El uso, la apropiación y la evolución de las herramientas digitales permite afianzar elementos propios de una cultura de ciudad, facilita la construcción de una relación permanente entre la ciudadanía y en general los habitantes del territorio de Medellín y la Administración Distrital, y fortalece la imagen institucional de la Alcaldía de Medellín. Por tales motivos, y teniendo presente el Manual de Gobierno Digital publicación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic)-, se elaboró este manual para la implementación de estrategias web en el Portal de Ciudad, intranet Eureka y demás sistemas de información, aplicaciones, plataformas y canales digitales al servicio de la ciudad, con el propósito de unificar estilos y garantizar el cumplimiento de los objetivos, desde la usabilidad, la accesibilidad y la comunicación pública.

De igual forma, se busca salvaguardar la estructura del diseño y los contenidos para que los ciudadanos interactúen con la Administración Distrital de una manera sencilla, comprensible e identificable con la marca Alcaldía de Medellín.

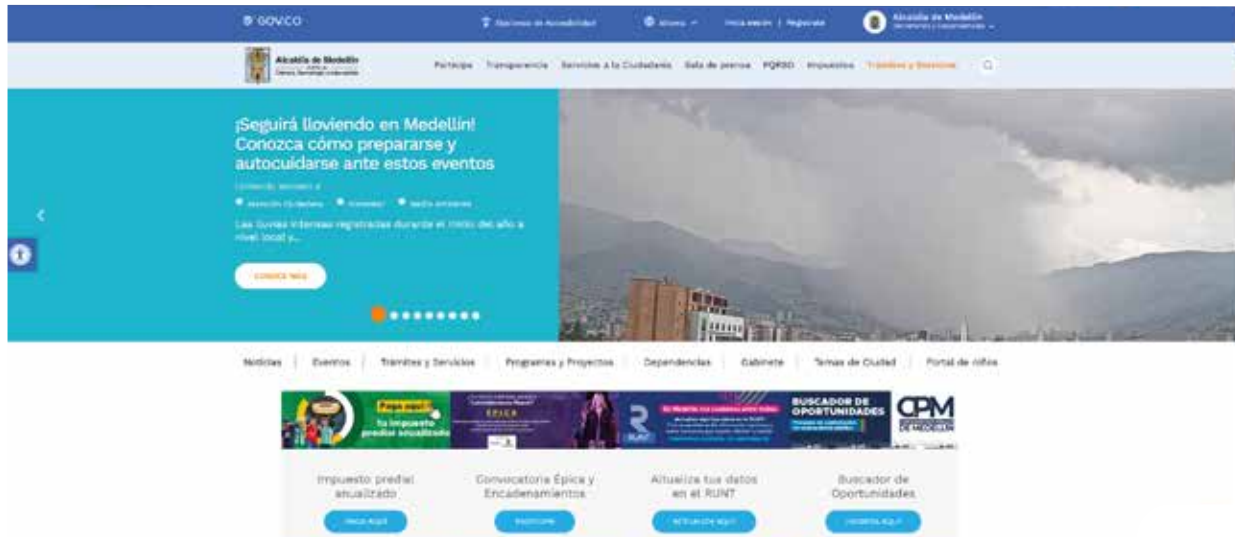
Los objetivos del presente manual son establecer los lineamientos en torno a los procesos generales de conceptualización, contenidos, estructura, diseño y maquetación del portal web de la Alcaldía de Medellín (www.medellin.gov.co), las diversas plataformas y canales digitales de la Administración Distrital y aquellos construidos por terceros (contratistas, aliados o colaboradores), así como definir la intencionalidad de estos para facilitar su desarrollo e implementación.

Todo esto fundamentado en la responsabilidad del servicio público y el derecho a la información de cualquier ciudadano, determinado constitucionalmente y viabilizado a través de las entidades territoriales.

Los entes descentralizados podrán utilizar las recomendaciones dadas en este documento para la implementación de sus estrategias digitales.

01

Comunicación
digital



1.1 Plataforma tecnológica

El portal web de la Alcaldía de Medellín está construido sobre el sistema para la gestión de contenido WordPress en la versión 5.9.2.

Dentro de su arquitectura para aplicaciones comprende un clúster sobre Red Hat OpenShift, un clúster en MariaDB como sistema de base de datos relacional RDBMS, contenedores NGINX como Web Server y una persistencia de datos soportada por una SAN.

El acceso desde la red pública está controlado por un appliance WAF, firewall o cortafuegos que supervisa, filtra y controla el acceso web, y un servidor Apache Web Server.

El portal se integra con un sistema SAP Netweaver Enterprise Portal-EP en la versión 7.5, que incluye dentro de su arquitectura para desarrollo el sistema NWDI (Netweaver Development Infrastructure).

Todo desarrollo digital deberá estar planeado, diseñado e implementado dentro de la plataforma vigente de la Alcaldía de Medellín y en el siguiente dominio www.medellin.gov.co/es.

Disposiciones normativas

Todo diseño y desarrollo digital construido para la Alcaldía de Medellín deberá regirse bajo las orientaciones conjuntas de la Secretaría de Comunicaciones y de la Secretaría de Innovación Digital de la Alcaldía de Medellín, áreas que, a su vez, acompañarán y asesorarán la implementación de las respectivas herramientas.

Toda iniciativa al respecto se socializará desde el momento de la idea y conceptualización con el Comité Técnico compuesto por integrantes de la Secretaría de Comunicaciones y de la Secretaría de Innovación Digital, el cual se encargará de acompañar, asesorar, recomendar ajustes y validar cada proceso. Para operativizar las iniciativas también se sujetará a la aprobación de diseño y desarrollo de un Comité Técnico que podrá ser creado por ambas secretarías, donde se velará por el cumplimiento, previamente y durante el proceso, de aspectos como el manejo de la imagen corporativa, la implementación del sistema de diseño, la lecturabilidad, accesibilidad, alcance, público específico, narrativa y tono comunicacional y todas las funcionalidades que se enmarquen en el proceso comunicativo, técnico y tecnológico.

Por tanto, la aplicación digital se aprobará, conjuntamente, entre la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación digital. También, el presente manual se regirá bajo el Decreto Municipal 163 de 2018, “por medio del cual se adoptan los Manuales de Identidad de la Alcaldía de Medellín”.

Lineamientos y políticas

Cada propuesta digital deberá regirse bajo la normatividad vigente estipulada en el Manual de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic), en la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del MinTIC, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar dicha información, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG–MIPG y en la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad Web (NTC 5854), y los ajustes a favor de la implementación de políticas de gobierno digital (Decreto 767 de 2022), entre otras exigencias de entidades públicas.

Respecto al uso de la imagen institucional del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, la seguridad informática y los formatos y soportes tecnológicos, entre otros aspectos fundamentales para la correcta implementación, es prioritario consultar los manuales de Identidad Gráfica, Tono

Comunicacional, Vocerías y demás pertinentes que estén aprobados por la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación digital.

Así mismo, cualquier necesidad de asesoría, apoyo, acompañamiento, publicación y montaje, entre otras, para el Portal de Ciudad deberá ajustarse a las indicaciones del Kit de usabilidad del portal de ciudad elaborado por el equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

Cuando se requiera cualquier desarrollo o implementación digital, se deberá hacer una solicitud al área de Comunicación Digital quien evaluará si se escala al Comité Técnico conformado por las secretarías de Comunicaciones y de Innovación digital.

En funcionamiento, cada publicación, implementación, desarrollo o propuesta de elemento digital deberá estar avalado, revisado y aprobado por el comunicador de la secretaría, más el comunicador estratégico (o quien lo represente), o la persona dispuesta en la Secretaría de Comunicaciones.

Para cualquier desarrollo web, se deberá elaborar un esquema de navegación (árbol de navegación) de lo que se desea implementar para que sea analizado, ajustado y autorizado. Igualmente, se deberá presentar un esbozo del plan de divulgación, actualización, mantenimiento y permanencia de los desarrollos. El propósito de los medios digitales de comunicación es que cada secretaría, programa o proyecto se empodere de sus productos y los continúen actualizando para favorecer el derecho al acceso a la administración pública, cuidar la seguridad y privacidad de la información, y salvaguardar el capital digital del Distrito Especial de Medellín.





1.2 Propiedad intelectual

La propiedad intelectual busca la protección de los productos creados por cualquier ser humano. Esta protección brinda a los creadores un derecho determinado por la Constitución y el marco normativo nacional sobre el uso, reproducción, divulgación o modificación de la obra, ya sea en campos literarios, artísticos o industriales.

Todos los contenidos alojados en www.medellin.gov.co están protegidos por las leyes colombianas de derechos de autor, así como por las normas Internacionales de copyright. Se puede consultar más sobre los derechos de autor, software y derechos sobre reproducciones, entre otros, en la **Ley 23 de 1982** y su modificatoria, la Ley 1915 de 2018. También en la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

De manera general, en el campo de la comunicación digital, el Distrito de Medellín podrá hacer uso de las obras artísticas, científicas, literarias (incluyendo el software) y las relativas a la propiedad industrial (como las marcas y demás signos distintivos) que se utilicen o publiquen en los portales y aplicativos, siempre y cuando:

el Distrito de Medellín sea el titular de los derechos patrimoniales de dichas obras; 2) se cuente con la respectiva cesión o licencia de uso por parte del titular de los derechos patrimoniales de las obras, sean tanto de derecho de autor, derechos conexos o de propiedad industrial; 3) las obras cuenten con licencias Creative Commons; o 4) sean de dominio público.



1.3 Política de tratamiento: datos, uso del portal, cookies y privacidad

El portal de ciudad y la intranet Eureka cuentan con unos parámetros definidos que tienen como objetivo proveer la información necesaria a los ciudadanos sobre el tratamiento de datos, uso del portal, cookies y privacidad para poder hacer uso del portal, asimismo las implicaciones de su no cumplimiento.

- **Política de uso del portal:** el Distrito de Medellín cuenta con un portal web de acceso público a través de Internet. Este cuenta con políticas de privacidad y condiciones de uso frente a la interacción con él, siendo el usuario responsable de conocer y aceptarlas antes de usar el portal.
- **Política uso de cookies:** En www.medellin.gov.co se utilizan cookies para facilitar el acceso, consulta e interacción de los usuarios con materiales y contenidos como boletines de prensa, historias, fotografías, pódcast, videos y demás formatos web alojados en el sitio web, con el propósito de permitir mejorar la experiencia del usuario y elaborar estrategias de comunicación que respondan al detalle con su derecho a la información y participación en el enfoque de comunicación pública.
- **Política de privacidad:** la Alcaldía de Medellín es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de su portal, donde los almacena, procesa y hace uso de estos con diferentes finalidades, ajustadas a los alcances y funciones de las entidades territoriales.

Política de tratamiento de datos, uso del portal, cookies y privacidad ▶

1.4 Políticas de seguridad para las aplicaciones del portal

El portal web de la Alcaldía de Medellín cuenta con diferentes políticas de seguridad que le brindan a la ciudadanía la confianza y tranquilidad de estar en un sitio seguro, y que responde según cada caso, uso o trámite debidamente parametrizado.

1.4.1 Política de control de acceso

Todos los sistemas deberán utilizar como estándar la autenticación por LDAP, tanto en ambientes de producción como en desarrollo. El acceso a sistemas internos deberá realizarse por medio de credenciales de la UME en el caso de usuarios externos que acceden a través del portal.

1.4.2 Análisis y especificación de requisitos de seguridad de la información

Todos los proyectos que comprometan o impacten el componente tecnológico de la Alcaldía de Medellín previo a su implementación deberán acatar las especificaciones y recomendaciones de la Unidad de Seguridad Informática, así como remediar los fallos que se encuentran en las funcionalidades, servicios y componentes, de los sistemas de información durante su ciclo de vida, de acuerdo al control A.6.1.5 Seguridad de la información en la gestión de proyectos.

1.4.3 Seguridad de servicios de las aplicaciones en redes públicas

Todos los proyectos que incluyan servicios que deberán ser publicados para ser accedidos desde ubicaciones remotas, deberán ser asegurados mediante controles que permitan mitigar riesgos que comprometan la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información intercambiada entre la Alcaldía de Medellín y el sitio remoto (certificados digitales, soporte HTTPS, soporte IPv6).

Cualquier cambio en la topología física o lógica de los proyectos ya implementados, deberá considerar los requisitos de seguridad y acatar las correspondientes recomendaciones de la Unidad de Seguridad Informática.

1.4.4 Protección de datos de prueba

Los ambientes de desarrollo deberán trabajarse con datos diferentes a los de producción, en caso de no ser posible, se deberán aplicar técnicas de enmascaramiento de datos; no deben utilizarse las mismas cantidades de registros que contiene el ambiente productivo.

Los datos utilizados en ambientes de pruebas deberán ser protegidos mediante herramientas que permitan enmascararlos, para evitar que sean expuestos los datos reales. En caso de no tener la herramienta adecuada, se deberá gestionar el cumplimiento de los Acuerdos de Confidencialidad y No Divulgación relacionado en el control A.13.2.4 Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación.

1.4.5 Uso aceptable de los activos

El almacenamiento de la información oficial; esto es, la corporativa, deberá permanecer solo en los repositorios asignados para tal fin. Por lo anterior, la entidad no será responsable de la información que repose localmente en los equipos del usuario final (esto aplica, por ejemplo, para las aplicaciones que usan relay de correo, este relay debe estar en los servidores del Distrito de Medellín).

1.5 Usabilidad y accesibilidad

Todas las herramientas digitales institucionales cuidarán y se desarrollarán sobre los criterios de usabilidad y accesibilidad como elementos clave para la eficiencia en la oferta digital, entrega de los mensajes, la interacción e interactividad con diferentes audiencias. También, para este sitio, la Alcaldía cuenta con tecnologías que permiten que las personas con discapacidades puedan acceder de manera fácil y amigable a la información.

Políticas de usabilidad y accesibilidad ▶

1.6 Experiencia de usuario

Todo diseño y contenido deberá planearse y estructurarse desde la conceptualización de **Experiencia de Usuario (UX)** a partir del sistema de diseño establecido con dicho fin, para brindarle al ciudadano elementos que realmente sean útiles y de valor, los cuales le permitan no solo emocionarse sino mejorar su calidad de vida.

Los medios digitales institucionales están hechos pensados en las necesidades reales de la ciudadanía, en la navegación ágil, accesos rápidos e intuitivos, que mejoren los procesos de búsqueda, en una comunicación bidireccional y participativa y en un espacio escalable para nuevos trámites y servicios en línea.

Los diferentes desarrollos digitales podrán tener una URL corta basada en el dominio **www.medellin.gov.co**. Ejemplo: www.medellin.gov.co/comunicaciones. Esta

deberá solicitarse a la Secretaría de Comunicaciones o Secretaría de Innovación Digital, quienes elevarán la solicitud al **Comité o equipo dispuesto** para su estudio. Las diferentes secciones e ítems incluidos en desarrollos web y aplicaciones deberán tener un manual de usuario o las respectivas explicaciones de uso, acceso y funcionalidad (tutorial). Los desarrollos deberán ser lo más intuitivos posibles y ser probados por usuarios reales, quienes serán los encargados de validar las herramientas.

1.7 Kit de usabilidad del portal web de la Alcaldía de Medellín

El portal de la Alcaldía de Medellín cuenta con una estructura de navegación en la que el usuario podrá encontrar fácilmente cualquier información relacionada con la Administración, por eso, se propone el kit de usabilidad, que sirve como referencia en el momento de crear o modificar contenido.

Kit de usabilidad del portal web



Alcaldía de Medellín
Manual de componentes web
y Sistema de diseño

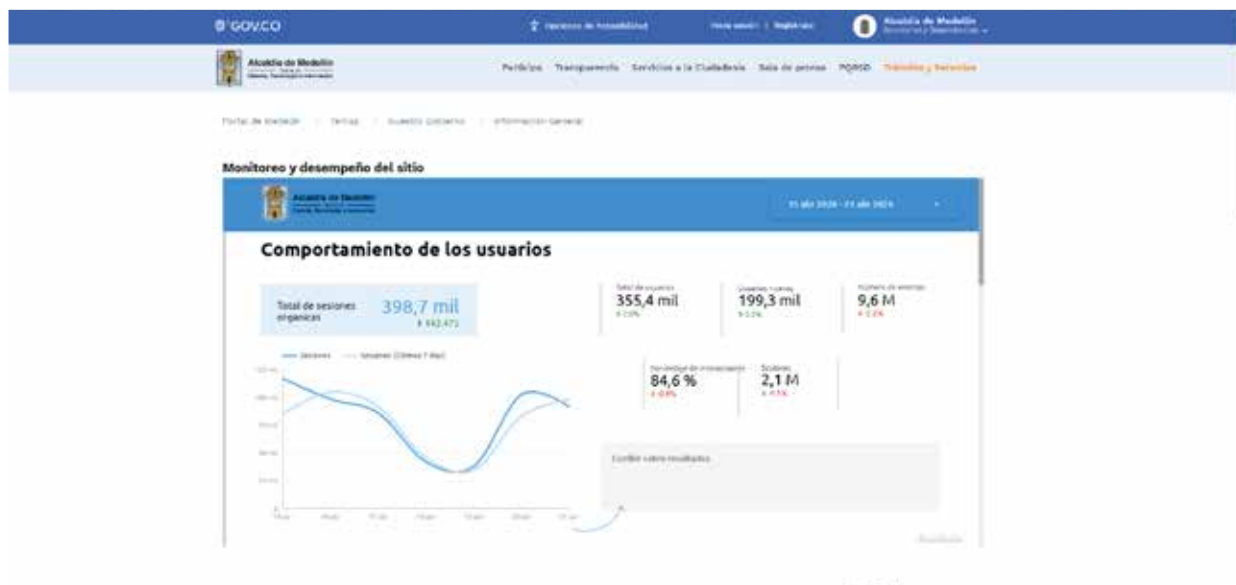
Componentes transversales | Módulos y Plantillas | Componentes Generales | Componentes Formularios

Buscar 

Noticias

Los módulos de noticias de cada dependencia permiten extraer apartados de la página madre de noticias de ciudad. Estos módulos aunque se presentan de diferentes formas y diseños deben contener y poder administrar las siguientes propiedades:

- Imagen fotográfica (sin elementos de diseño).
- Título de noticias con etiquetado de encabezado (<H2>,<H3>) según la jerarquía del contenido.
- Texto descriptivo con etiqueta <p>
- Etiquetas de ciudad (temas de ciudad) asociados a la noticia.
- Llamados a la acción para ir a la noticia.
- Créditos de fotografía con la etiqueta
- Tiempo de lectura aproximada.
- Íconos para contenidos con audio, imagen y/o video.



1.8 Sistemas de información

El proceso TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en la Alcaldía de Medellín dirige, gestiona y controla las soluciones y los servicios tecnológicos y archivísticos, mediante la implementación de sistemas de información, herramientas e instrumentos organizacionales y administrativos, para asegurar la disponibilidad de la plataforma, de los servicios y el cubrimiento a los procesos que operan en toda la Administración.

En la lógica de Gobierno digital, los sistemas de información satisfacen las necesidades de servicios de tecnologías de la información que tienen los diferentes grupos de valor e interés, a través de servicios digitales, procesos eficientes, flujos de datos e información, y transformación digital del territorio, basados en la innovación y en una gestión enfocada en prácticas de arquitectura en la lógica de servicios de la entidad pública y la seguridad de la información.

Para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTic), un sistema de información es una fuente única de datos útiles para apoyar o argumentar las decisiones en una entidad, con el fin de soportar los procesos misionales y de apoyo. En ese sentido, las dependencias responsables de este proceso velarán por la implementación de los elementos

expuestos en esta guía, la máxima estandarización de la arquitectura en cuanto al estilo, la accesibilidad y la usabilidad de cada sistema.

Con el fin de fortalecer la gestión, se cuenta con diferentes sistemas de información para apoyar los demás procesos del modelo de operación implementado en la entidad, los cuales deberán garantizar la calidad de la información, disponer de datos abiertos que se referencian en el portal nacional <https://www.datos.gov.co/> y recursos de consulta para los públicos de interés, permitir transacciones desde los procesos que generan la información, ser escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles financiera y técnicamente.

Este documento guía y todos sus apartes, busca describir los parámetros de diseño de interfaz de usuario, accesibilidad y usabilidad, que deberán cumplir con los nuevos sistemas de información que se desarrollen para todas las dependencias pertenecientes a la estructura administrativa de la Alcaldía de Medellín, sean tipo web, dispositivos móviles o nuevos desarrollos del entorno digital, adoptando los elementos indicados en la Guía del Dominio de Sistemas de Información de MinTic.

Las características y parámetros que deben cumplir este tipo de contenidos (enfoque, medio, tratamiento, formato, público, eje noticioso, entre otros) ya se encuentran definidas en el proceso de elaboración de contenidos.

Para que cada sistema de información pueda entrar en un proceso de ideación, diseño, desarrollo e implementación deberá estar acompañado y avalado, al igual que todas las demás estrategias y productos, por la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación Digital. Asimismo, deberá funcionar de manera acorde dentro de la plataforma vigente de la Alcaldía de Medellín.

[Ver proceso de elaboración de contenidos](#)

1.9 Mapa de navegación

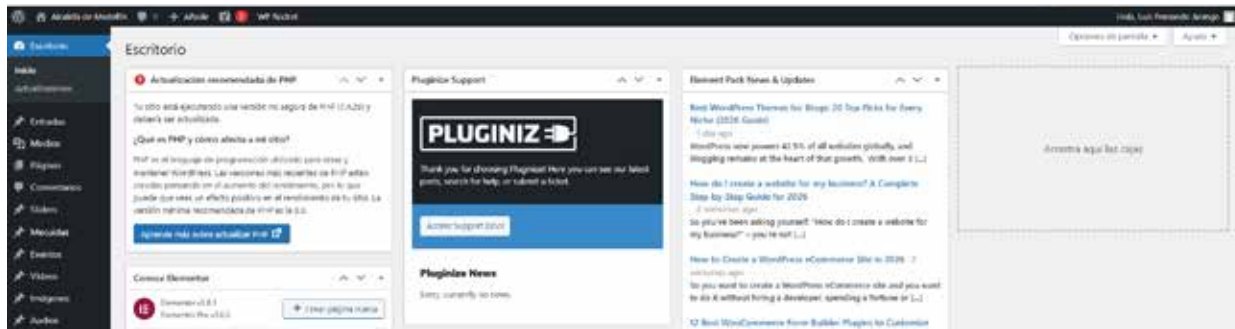
El portal de la Alcaldía de Medellín cuenta con una estructura de navegación en la que el usuario podrá encontrar fácilmente cualquier información relacionada con la Administración, por eso, se propone el kit de usabilidad, que sirve como referencia en el momento de crear o modificar contenido.

[Mapa del sitio web](#)

1.10 Data y analítica web

La analítica del portal web de la Alcaldía consiste en la recopilación e interpretación de datos del rendimiento del portal y el comportamiento de los usuarios para determinar los puntos de mejora, optimizarla y mejorar sus resultados.

Analítica de datos del portal web ▶

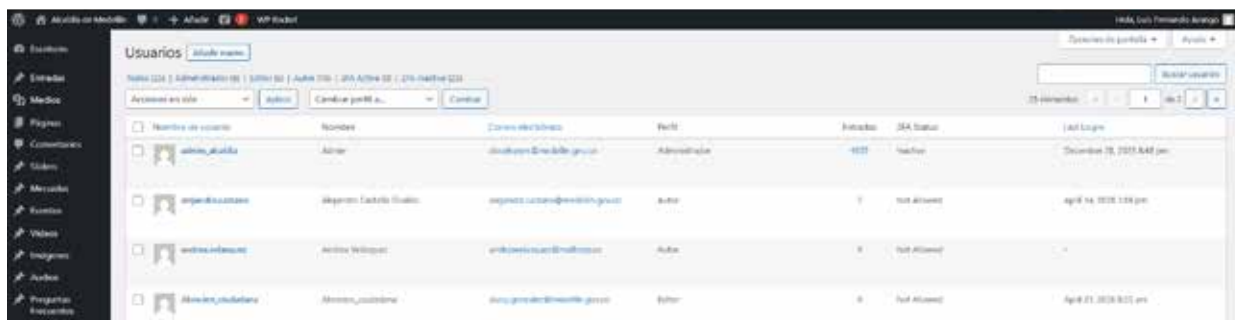


1.11 Manual Portal Alcaldía de Medellín

¿En qué herramienta y cómo se realiza la gestión del portal?

El portal se gestiona en Wordpress con el gestor de contenidos Elementor en sus versiones Elementor v3.6.1 Elementor Pro v3.6.5

Es posible gestionar el portal de manera directa, y quien lo hace es el equipo de Comunicación Digital (portales) de la Secretaría de Comunicaciones. Éste se encarga de la creación, carga, actualización y publicación de la información de las dependencias y se solicita en el normal desarrollo de las actividades. Sin embargo, también es posible generar administraciones delegadas para espacios específicos del portal o proyectos particulares de las dependencias.



1.13 Redes sociales

Con el fin de visibilizar la gestión de la Administración, de cada una de sus secretarías y de los entes descentralizados, la Alcaldía de Medellín genera espacios de conversación de doble vía con la ciudadanía y habitantes en general (Instagram, Facebook, Twitter, entre otros).

Fieles al Plan Estratégico Institucional de Comunicaciones, las redes sociales se rigen bajo los principios de transparencia y de generación de confianza ciudadana. Por ello buscan unificar la comunicación de la Alcaldía con los criterios de homogeneidad institucional, concisión y claridad en la comunicación, también eficiencia en la atención a la comunidad y rendición de cuentas sobre la gestión de la Administración.

Este documento relaciona las cuentas permitidas y cómo se deben usar, así mismo traza las políticas que deben ser aplicadas por los comunicadores y administradores de contenidos digitales de la Institución.

Redes sociales ▶

1.14 Aplicaciones móviles

La Alcaldía de Medellín desarrolla aplicaciones móviles para facilitar la relación entre la Administración y la ciudadanía y así agilizar trámites, reportes y otras necesidades.

1.14.1 Nombre de la aplicación

Se recomienda que el nombre de la aplicación móvil sea de fácil recordación para el ciudadano, que represente el producto o servicio del programa o proyecto y que corresponda a la identidad de la Alcaldía de Medellín. En algunos de los casos, se sugiere el juego de palabras con terminación en la palabra Med.

El nombre será avalado por la Secretaría de Comunicaciones.

1.14.2 Ícono principal

En cualquier tipo de desarrollo digital, entre los que se encuentran las aplicaciones móviles (APP), se deberá estandarizar el escudo de armas como el logo principal; este deberá solicitarse, cada vez y mediante correo

electrónico, al equipo de Publicidad y Marca de la Secretaría de Comunicaciones con el fin de garantizar que se esté utilizando en su versión más actualizada.

El ícono de inicio de las apps en las tiendas de descarga y la imagen de visualización en los dispositivos móviles, deberá respetar la imagen gráfica que se tenga avalada en el momento por la Secretaría de Comunicaciones. Actualmente es un óvalo con un bisel curvado de color en la parte inferior izquierda, en el centro y parte superior el nombre de la aplicación y en la parte inferior central irá el logo de la Alcaldía de Medellín.

Se insertan imágenes

De igual forma, en la descripción de la aplicación irá, en la primera línea, el nombre de la herramienta y, en la segunda, Alcaldía de Medellín. No obstante, el diseño del ícono principal deberá tener el visto bueno de las áreas de Publicidad y Marca y Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones, basado en el Manual de Imagen Corporativa y en los colores dispuestos en el mismo.

1.14.3 Cabezote

Las aplicaciones móviles o los sitios web que se visualicen en dispositivos de bolsillo, **deberán respetar la identidad gráfica de la Alcaldía de Medellín**. La ubicación del nombre (derecha o centro) y del escudo de armas (derecha) deberá ser legible, conforme a los elementos de accesibilidad.

1.14.4 Contenidos

Basado en los elementos de usabilidad y accesibilidad, cada sección debe contener una explicación corta que dé contexto al ciudadano y comprenda los pasos a seguir.

Se sugiere mantener ventanas de apoyo que muestren al usuario la forma de navegar, el uso de cada elemento y/o el diligenciamiento de formularios.

Este tipo de aplicaciones deben tener activo un medio de contacto (formulario o correo electrónico) para que el usuario pueda enviar sugerencias, inquietudes o cualquier tipo de comunicación.

Se solicita que este tipo de desarrollos tenga una función gráfica para que el usuario pueda cerrarla.

1.15 Intranet Eureka

Eureka (www.medellin.gov.co/eureka) es la intranet de la Alcaldía de Medellín, la cual contiene la información de la administración distrital, los beneficios, las actividades y noticias institucionales.



1.15.1 Estilo

El portal de ciudad www.medellin.gov.co cuenta con una serie de colores definidos dentro de los estilos, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace que contiene toda la hoja de estilos en formato .CSS:
<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/etc/PortalEureka/css/style.css>

*Para acceder a la hoja de estilos se deberá estar logueado previamente en la intranet Eureka.

Fondos: el fondo recomendado para su utilización es el blanco (#ffffff). No obstante, deberá responder con los parámetros de usabilidad y accesibilidad,

desde la lectura correcta, contrastes e implementación de imágenes en la composición del diseño web.

Sin embargo, se podrán utilizar otras gamas de colores dentro de los contenidos y en los diseños, siempre y cuando estén basados en lo dispuesto en el Manual de Imagen Corporativa o estar avalados por las áreas de Publicidad y Marca y Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

1.15.2 Contenidos y formatos

Eureka está construida bajo la misma plataforma y las mismas plantillas del Portal de Ciudad. Por tanto, todas las piezas, documentos y contenidos textuales, gráficos, audiovisuales, así como sus medidas, tamaños y formatos serán los mismos requeridos para www.medellin.gov.co.



1.15.3 Estructura general

Eureka cuenta con un menú principal que garantiza el acceso fácil y ágil a los diferentes contenidos. Está ubicado en la parte superior de la interfaz y dispuesto de manera horizontal, el cual queda suspendido (menú sticky) en el desplazamiento y navegación en cada una de las páginas.

La barra del menú está compuesta por un ícono en forma de “casita” para el regreso a la página inicial y seis botones de navegación de manera de texto: Institucional, con información de interés de la administración distrital; Servicios en línea, acceso a trámites y servicios para el servidor público; Temas, micrositios internos; Bienestar, ingreso a información de programas, proyectos y procesos de bienestar; Eventos, eventos institucionales, y Noticias destacadas, información y galerías de imágenes, audios y videos.

En la misma barra del menú principal, en la parte derecha, se encuentra un ícono de accesibilidad: ingreso a las herramientas dispuestas para tal propósito, igual que están ordenadas en el Portal de Ciudad.

1.15.4 Menú secundario

En la parte superior del menú principal se encuentran cuatro botones adicionales: Bienvenida, nombre del servidor; Plan de desarrollo, información general e institucional; Medios propios, enlaces de acceso para consultar los diferentes medios de la Secretaría de Comunicaciones, y Cerrar sesión, es el vínculo que cierra con seguridad la cuenta de usuario.

1.15.5 Menú accesible

Existe en el menú principal un botón que permite el acceso a herramientas de accesibilidad. El ícono que lo identifica es la letra “A” acompañado con los signos más y menos al lado derecho.

En dicho botón se encuentra las opciones para aumentar y disminuir el tamaño de los textos, cambiar el contraste de la visualización (escala de grises) y la descarga de dos programas facilitados y recomendados por el Ministerio TIC: Convertic y eSSENTIAL Accessibility, herramientas para que las personas en situación de discapacidad naveguen por la web.

1.15.6 Temas

Los nombres con los cuales cuenta Eureka se construyen con base en temas de interés, proyectos y programas de fácil recordación para los servidores. No, necesariamente, se construyen con los nombres exactos de las secretarías.

1.15.7 Servicios en línea

Es el espacio que reúne los servicios orientados al servidor público. El acceso se hace a través de un buscador interno que cuenta con la opción de texto predictivo y con los enlaces directos a los servicios.

1.15.8 Noticias destacadas

La sección Noticias destacadas es el lugar donde se encuentran las noticias publicadas en los micrositos de la intranet. Cuenta con la visualización de cinco noticias destacadas y la posibilidad de consultar el histórico, a través de la opción de filtrado por temática y por fecha (mes y año).

En este mismo espacio se encuentran las galerías de imágenes, de audios y videos, los cuales también se pueden consultar por temática y filtrar por fecha.

1.15.9 Página principal

La estructura de la página principal del portal de ciudad es la siguiente:

- **Cabecera:** logo de Eureka y el escudo de armas.
- Menú secundario.
- Menú principal.
- **Destacados:** menos de 14 imágenes rotativas, con texto y enlaces.
- Cuatro noticias destacadas.
- **Iconografía:** accesos directos a espacios y servicios de mayor utilización por los servidores públicos.
- Ocho o cuatro noticias destacadas, según la necesidad.
- **Franja de ayuda y footer:** información de utilidad para los servidores

1.15.10 Plantillas y páginas internas

La cabecera y el *footer* de la página de inicio se mantienen en las internas. Cada página interna está elaborada por dos plantillas base: la genérica y la de noticias.

Cada una tiene una visualización diferente.

En la genérica:

- Miga o ruta de pan.
- Encabezado o título H1.
- **Contenidos:** tiene la posibilidad de ingresar textos, enlaces, imágenes y embebidos.
- **Anexos:** posibilidad de adjuntar documentos en diferentes formatos para su consulta y descarga.

En la de noticias:

- Miga o ruta de pan.
- Imagen principal del contenido.
- Pie de foto de la imagen principal.
- Crédito de la fotografía.
- Fecha de publicación.
- Título de la publicación.
- Crédito de la noticia.
- **Contenidos:** tiene la posibilidad de ingresar textos, enlaces, imágenes y embebidos.
- **Anexos:** posibilidad de adjuntar documentos en diferentes formatos para su consulta y descarga.

1.15.11 Estructura de microsítios

Los microsítios se encuentran ubicados en el botón Temas del menú principal. Al igual que las páginas internas, se mantiene la cabecera y el footer en todos sus contenidos.

Existen dos tipos de micrositos: los estándares y los flexibles. Los primeros tienen una estructura definida y genérica:

- Un cabezote o imagen superior (1280 píxeles x 200 píxeles, en .jpg o .png).
- Posibilidad de tener un banner intermedio (1280 píxeles x 80 píxeles, en .jpg o .png).
- Programas y proyectos.
- Publicaciones.
- Noticias.
- Informes.
- Información general.
- Información secretarías.
- Indicadores.
- Enlaces.
- Normas.
- Directorios.
- Campañas.

Entre otros elementos que se pueden personalizar (nombres) y acompañados de una imagen referente a la temática.

* **Para tener en cuenta:** se recomienda que se utilice, según el caso, una imagen genérica o el logo centrado para el cabezote o imagen superior.

Por su parte, las flexibles mantienen el cabezote de las estándar, pero con la posibilidad de modificación en el diseño. La página inicial del microsito es un contenido creado en html5, con recursos llamados internamente en la plataforma. Las internas son plantillas genéricas o de noticias.

Todo diseño, construcción, estructuración e implementación de micrositos deberá contar con el acompañamiento y asesoría de la Secretaría de Comunicaciones.

1.16 Glosario

En el portal de la Alcaldía de Medellín se cuenta con un glosario donde se encuentran los principales términos que se pueden necesitar mientras se navega por el sitio y se familiariza con los servicios ofrecidos.

Glosario digital ▶



Alcaldía de Medellín > Glosario para navegar en la página web de la Alcaldía de Medellín

Glosario para navegar en la página web de la Alcaldía de Medellín



Encuentra aquí las definiciones de términos que podrás conocer mientras navegas el sitio web. Búscalos en orden alfabético o activa el comando "Control + F" para buscar una palabra específica.

Accidente de trabajo

Se entiende por accidente de trabajo todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca al trabajador una lesión orgánica o perturbación funcional permanente o pasajera y que no haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima.

Acciones de salud pública

Acciones que deben ser ejecutadas por los gobernantes a través de las direcciones departamentales y municipales de salud, para desarrollar la infraestructura necesaria e implementar acciones de promoción, prevención, vigilancia de la salud pública y control de factores de riesgo mediante un Plan de Atención Básica.

Acimpro

02

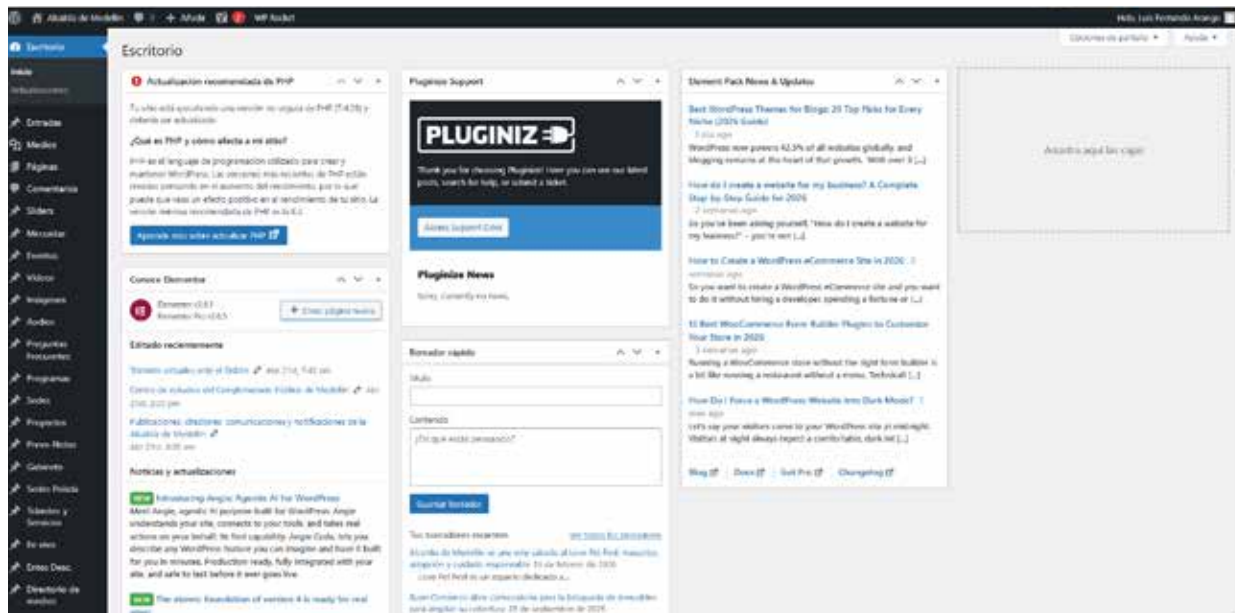
Uso del portal
**Alcaldía de
Medellín**

2.1 Uso del Portal Alcaldía de Medellín

¿En qué herramienta y cómo se realiza la gestión del portal?

El portal se gestiona en Wordpress con el gestor de contenidos Elementor en sus versiones Elementor v3.6.1 - Elementor Pro v3.6.5

Es posible gestionar el portal de manera directa, y quien lo hace es el equipo de Comunicación Digital (portales) de la Secretaría de Comunicaciones. Éste se encarga de la creación, carga, actualización y publicación de la información de las dependencias y se solicita en el normal desarrollo de las actividades. Sin embargo, también es posible generar administraciones delegadas para espacios específicos del portal o proyectos particulares de las dependencias.



Gestión interna

Para aquellos gestores de contenidos dentro del portal que sean servidores de la Secretaría de Comunicaciones, es necesario cumplir las siguientes condiciones:

- Solicitar la creación de un usuario de correo electrónico dentro de @medellin.gov.co

- Solicitar al súper administrador del portal (Juan Fernando Gallego - Líder de proyecto de Comunicación Digital y Organizacional) la creación de las credenciales y la asignación de los roles dentro del Wordpress.
- Solicitar la habilitación de conexión a la VPN Cisco AnyConnect a la Secretaría de Innovación Digital. Este procedimiento lo debe solicitar el líder de programa o proyecto *vinculado* de la Secretaría solicitante, por medio del Centro de Servicios Compartidos (<https://csc.medellin.gov.co/uSDKV8/#!/login/>). Para la misma, se debe contar con usuario dentro del entorno de la Alcaldía de Medellín y contrato vigente.
- Si se va a laborar con computador propio dentro de las instalaciones de la Alcaldía de Medellín, es necesario gestionar el acceso a la red de wifi Contratistas, este acceso lo debe solicitar el líder de programa o proyecto *vinculado* por medio del Centro de Servicios Compartidos (<https://csc.medellin.gov.co/uSDKV8/#!/login/>).

Gestión delegada

Para los gestores de contenidos dentro del portal que sean servidores de las diferentes dependencias o proveedores externos, es necesario cumplir las siguientes condiciones:

- Socializar al equipo digital de la Secretaría de Comunicaciones, por medio del enlace asignado para la dependencia, la necesidad existente para la solicitud de gestión delegada de los contenidos del portal.
- Solicitar aprobación de la misma y por escrito por parte de la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación Digital.
- Solicitar la habilitación de conexión a la VPN Cisco AnyConnect a la Secretaría de Innovación Digital. Este procedimiento lo debe solicitar el líder de programa o proyecto *vinculado* o el supervisor del contrato, por medio del Centro de Servicios Compartidos (<https://csc.medellin.gov.co/uSDKV8/#!/login/>) y para la misma se debe adjuntar el contrato o acción que esté en ejecución.
- Solicitar al súper administrador del portal (Juan Fernando Gallego Líder de proyecto de Comunicación Digital y Organizacional) la creación de las credenciales y la asignación de los roles dentro del Wordpress, con el acceso a los espacios solicitados.

Es importante aclarar que, para el caso de las administraciones delegadas, se tendrán restricciones exclusivamente a los espacios del portal que se solicitó. Es decir, sólo podrán gestionar los contenidos de las dependencias que fueron aprobadas. La creación de nuevas páginas internas serán producto de revisión por parte de la Secretaría de Comunicaciones previas a su publicación. Por tal razón, cuando consideren que el proyecto está listo deben enviar un correo electrónico informando la novedad para proceder a la revisión y posterior publicación. Sin excepción, ninguna dependencia podrá publicar páginas sin la revisión y aprobación del equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

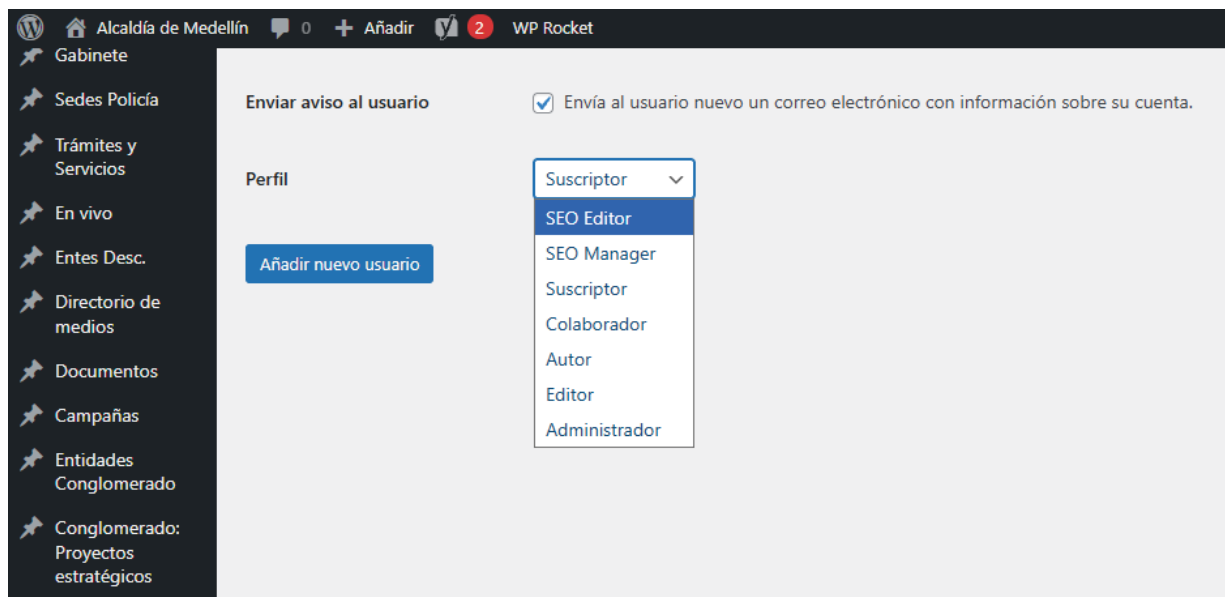
Además, está totalmente prohibido instalar plugins, incluir programación en javascript o alguna librería externa para ejecutar alguna función, sin aprobación previa de la Secretaría de Innovación Digital, ya que esto puede afectar la seguridad del sitio.

El código en HTML y CSS es permitido cumpliendo los requisitos para este tipo de lenguajes, utilizando correctamente las etiquetas y cerrando las propiedades adecuadamente. Igual, debe ser aprobado por la Secretaría de Innovación Digital.

Roles existentes dentro de la gestión del portal

Dentro de la gestión del portal existen diversos roles que, según su rango, permiten accesos y funcionalidades diferentes. Estos rangos son:

- **Suscriptor:** Puede administrar sus perfiles y leer publicaciones del sitio web, es el usuario por defecto cuando se registra un usuario al portal web.
- **Autor:** Puede realizar publicaciones en el sitio web con aprobación de un editor/administrador.
- **Editor:** Puede realizar y administrar publicaciones, propias y de otros usuarios.
- **Administrador:** Tiene control total del sitio web, instalar plugins, editar el código fuente, instalar plantillas, eliminar y administrar cualquier tipo de publicación como noticias o páginas.



2.2 Ingreso al Wordpress

Para ingresar a la gestión del portal en Wordpress, es necesario seguir los siguientes pasos:

- Conectarse a la VPN de la Alcaldía de Medellín
- Ingresar a la dirección establecida por el administrador, diligenciar los datos de usuario y contraseña

Componentes y funcionamiento del administrador Wordpress

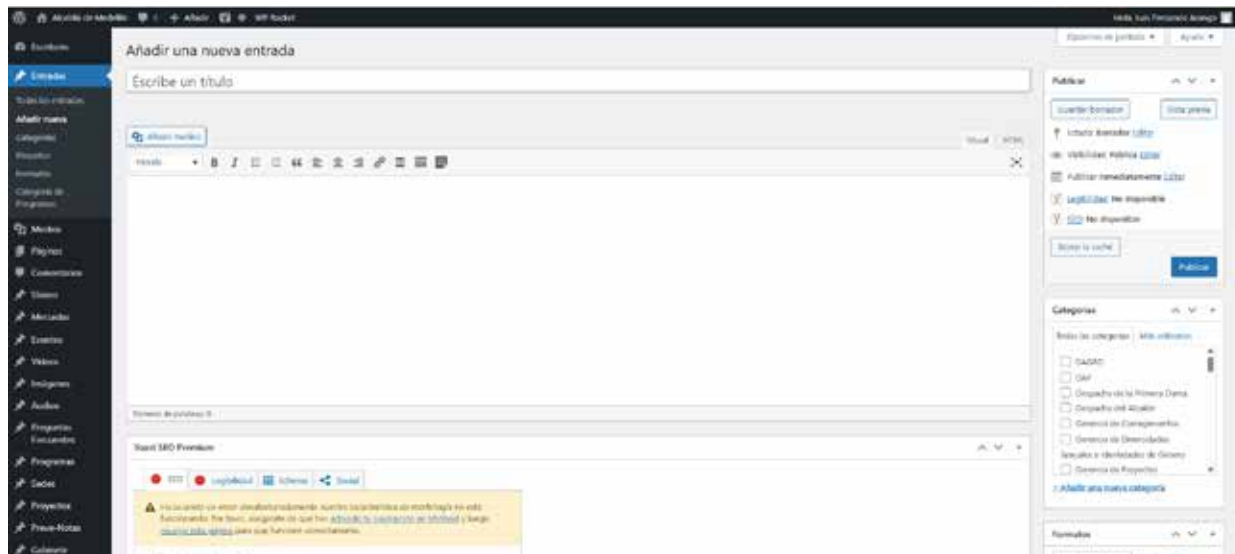
Dependiendo del tipo de rol, se podrán gestionar hasta 26 componentes dentro del administrador de Wordpress, los cuales describimos a continuación:

Inicio

Este espacio permite conocer el resumen del Wordpress, sus componentes, plugins instalados y las actualizaciones del mismo.

Entradas

Espacio destinado para la carga y búsqueda de boletines de prensa, en ésta se encuentra el total de notas cargadas en sala de prensa del portal de la Alcaldía de Medellín.



Para la carga de una nueva entrada del blog deberás dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nueva” y diligenciar lo siguiente:

Título: No hay límite de caracteres, se recomienda cambiar el slug (El slug es la parte de la URL que hace referencia a una página en concreto. Los slugs suelen ser muy parecidos al título original) si el título es muy largo y deben separarse las palabras con guiones. Ejemplo www.medellin.gov.co/es/Secretaria-de-comunicaciones/

Contenido: Todo el contenido de la noticia. Éste no tiene límite de caracteres y cuando hay subtítulos se deben utilizar los encabezados h2, h3, h4 según la jerarquía del contenido.

Metadatos SEO: Utilizar la siguiente herramienta para diligenciar los metadatos: <https://www.medellin.gov.co/es/-guia-y-formato-de-entrega-para-articulos-de-prensa-y-noticias-de-alcaldia/> estos son importantes para posicionar el sitio web en los buscadores, este contenido es visible en las SERPS (Página de resultados de Google).

Categoría/dependencia de la noticia

Etiqueta de la noticia: Se recomienda utilizar mínimo 1 etiqueta y máximo 4, éstas deben tener relación con el contenido.

Imagen de la noticia: Los formatos permitidos son jpg, jpeg y png con un ancho mínimo de 1200 px y un peso máximo de 150 KB. Debe ser una imagen en

sentido horizontal. Es importante resaltar que la imagen principal debe ser en formato jpg, ya que los demás formatos no se reflejan en la vista previa de redes sociales.

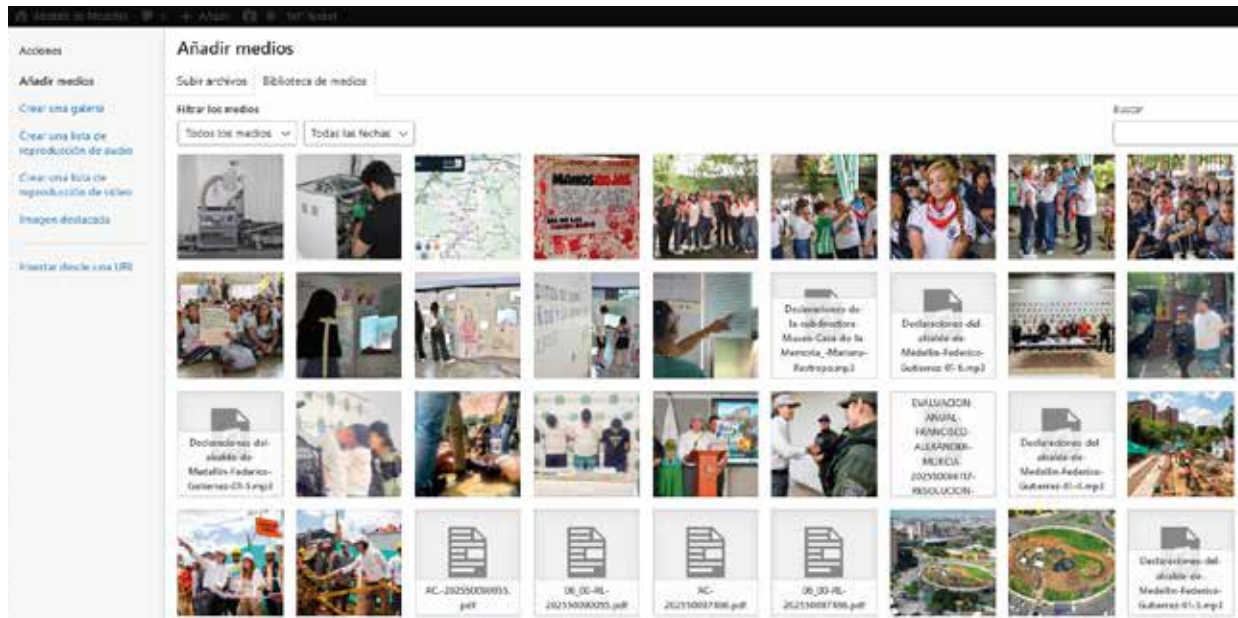
También se debe diligenciar:

- Destacar noticia. Si se va a destacar en Noticia Destacada home dependencia y/o en Noticia Destacada Página Principal.
- Selección de la Asignación de Secretarías a la cual pertenece (pueden ser varias).
- Etiquetas según el tema.

Medios: Espacio destinado para la carga de contenido multimedia (audios y fotografías) y documentos. Para la carga de un nuevo contenido debe dar clic en la parte superior izquierda en el ítem “Añadir nueva” y seleccionar el archivo a cargar.

Este espacio tiene algunas particularidades que se deben cumplir a cabalidad.

- **Imágenes**
 - Su peso no puede exceder los 150 kb
 - El tamaño recomendado para imágenes es 1200 x 800 px o 1000 x 500 px en horizontal.
 - El tamaño recomendado para íconos y logos es 300 x 300 px
 - A todas las imágenes que sean carga- das, se les debe asignar el atributo alternativo y el título.
- **Audios**
 - Deben cargarse en formato mp3.
 - Se les debe asignar nombre y descripción del vocero o grupo de actores.
- **Documentos**
 - Los formatos recomendados para la carga son pdf y xls, sin embargo se pueden cargar formatos como ppt, doc y csv.
 - Su peso no debe superar los 60 me- gabytes (MB)



• **Videos**

- Todos los videos, sin excepción, deben ser cargados en la cuenta de YouTube de la Alcaldía de Medellín (<https://www.youtube.com/alcaldiademed>), dicha solicitud se debe realizar vía correo electrónico al equipo de Comunicación Digital, la misma debe contener el título y descripción del video, así como el enlace en drive (u otro sistema) para descargar el material.

2.3 Páginas

Espacio destinado para la creación de nuevas páginas dentro de la arquitectura web de la Alcaldía de Medellín. Para la creación de un nuevo contenido, debe dar clic en la parte superior izquierda en el ítem “Añadir nueva” y comenzar a gestionar la información requerida en el siguiente orden:

- Se debe asignar el nombre a la página, éste debe ser el nombre completo de la misma, se sugiere que no se usen nombres genéricos como “Estudios, galerías, entre otros. En lo posible usar el nombre de la sección con el complemento de la página que se está creando, ejemplo.

- Galería del Festival Altavoz

- Estudios del Plan Integral de Acción del Distrito de Medellín
- En la sección atributos de la página se deben seleccionar la plantilla y la página superior:
 - **Plantilla:** responde a la visualización que por defecto tiene asignada cada una de las dependencias y páginas madre del sitio web de la Alcaldía de Medellín. Se deben elegir aquellas que comienzan con la palabra Elementor
 - **Superior:** responde a la página de donde dependerá el contenido a crear, es decir, si es un contenido de la Secretaría de Comunicaciones, se deberá asignar ésta en dicho espacio.
- En la sección **Yoast SEO**, se deben diligenciar los espacios de Título SEO y Metadescripción:
 - **Título SEO:** Será el título con el que los motores de búsqueda presentarán al usuario el nombre del sitio. El mismo no debe exceder los 60 caracteres y debe estar relacionado con el contenido de la página.
 - **Metadescripción:** Será el resumen con el que los motores de búsqueda presentarán al usuario la información del sitio. El mismo no debe exceder los 140 caracteres y debe estar relacionado con el contenido de la página.
- En la parte inferior derecha se encontrará el espacio denominado “Imagen destacada”. En este espacio se podrá asignar una imagen cargada previamente en medios para que sirva de portada para la página que se va a crear, la imagen debe cumplir algunas condiciones:
 - No debe contener texto.
 - No se deben cortar sobre las cabezas de las personas en las mismas.
 - Se sugiere que sean panorámicas.
 - Debe ser en horizontal.
- Posterior a que se realicen los procesos descritos anteriormente, se podrá publicar la página en las opciones que se encuentran en el apartado “Publicar” ubicado en la parte superior derecha y tendrá las siguientes particularidades:
 - Para los administradores y gestores de contenido de la Secretaría de

Comunicaciones al dar clic en la opción publicar se generará la URL de la página creada y la misma quedará visible para la ciudadanía. Sin embargo, es posible editar algunas variables:

1. Visibilidad: Puede elegirse entre pública, protegida con contraseña o privada, esto determinará la posibilidad de visualización de la misma.

2. Publicar inmediatamente: Puede elegirse una fecha tentativa para la publicación de la misma, esta debe ser superior a la fecha actual.

3. Guardar como borrador: Esta opción se deberá usar cuando la página aún está en construcción y está pendiente por terminar o revisar.

- Para los administradores y gestores de contenido de las demás dependencias tendrá dos opciones:

1. Guardar como borrador: Esta opción se deberá usar cuando la página aún está en construcción y todavía no se ha entregado a la Secretaría de Comunicaciones para su revisión.

2. Pendiente de revisión: Esta opción se deberá usar cuando la página ya está terminada y requiere de la revisión por parte de la Secretaría de Comunicaciones para su publicación final.

Al finalizar este proceso, debe darse clic en “Publicar” para el caso de los administradores y gestores de la Secretaría de Comunicaciones y en “Guardar” para los administradores y gestores delegados.

Posterior a esto, en la parte inferior del nombre de la página aparecerán dos opciones:

Enlace permanente: Es la URL resultante del proceso, para el caso de los administradores y gestores de la Secretaría de Comunicaciones será la definitiva para el sitio, para el caso de los administradores y gestores delegados, deberán esperar a la aprobación del sitio y a vuelta de correo electrónico se relacionará el enlace respectivo.

Editar con Elementor: En este botón se ingresará a la construcción gráfica de la página por medio de las plantillas del gestor Elementor aprobadas para los contenidos de la Alcaldía de Medellín.

Editar con Elementor:

En este espacio cargará la plantilla seleccionada en el paso anterior y se procederá a editar conforme a los lineamientos establecidos en el sistema de diseño del portal web de la Alcaldía de Medellín y bajo los lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones, con los elementos disponibles dentro del gestor de contenidos Elementor. Desde el gestor de Elementor se encontrarán diversos espacios con módulos y plantillas preestablecidas para utilizar en la edición de las páginas.

Elementos: Contiene los módulos nativos de Elementor que pueden ser utilizados, siempre y cuando se ajusten a las condiciones del sistema de diseño de la Alcaldía de Medellín

Global: Contiene los módulos predeterminados adaptados 100% al sistema de diseño de la Alcaldía de Medellín, al elegir uno de estos, se debe dar clic en “Quitar enlace” para su edición.

Plantillas: Contiene plantillas presentes en los home de la Alcaldía de Medellín y en el de las dependencias para su uso en Elementor.

Al finalizar la edición, deberá dar clic en la parte inferior izquierda al botón de “guardar”, “actualizar” o “publicar” según el caso.

Es importante aclarar que para el caso de los administradores y gestores delegados, las páginas nunca quedarán publicadas automáticamente, se deberá



informar vía correo electrónico al equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones que la página que se construyó ya está disponible para revisión, con el fin de continuar el proceso de aprobación.

2.4 Gestión de slider principal

La gestión del slider principal del home de Alcaldía de Medellín, es de uso exclusivo de los administradores y gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones. Este espacio se usa para aquellos contenidos que requieren de una visibilidad mayor con respecto al resto del portal y son determinados por las directrices entregadas desde los líderes y coordinadores del equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones, su límite máximo es de nueve (9) slides.

Para realizar un cambio en este módulo, es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem **“Añadir nueva”** y diligenciar los siguientes espacios:

- Nombre de la publicación.
- Descripción corta.
- Establecer la imagen destacada.
- Asignación de la imagen destacada.
- Disposición de la ruta a donde va dirigida la publicación (Enlace banner).
- Destacar noticia. Si se va a destacar en Noticia Destacada home dependencia y/o en Noticia Destacada Página Principal.
- Selección de la Asignación de Secretarías a la cual pertenece (pueden ser varias).

Todos los ítems descritos anteriormente son obligatorios para la publicación.

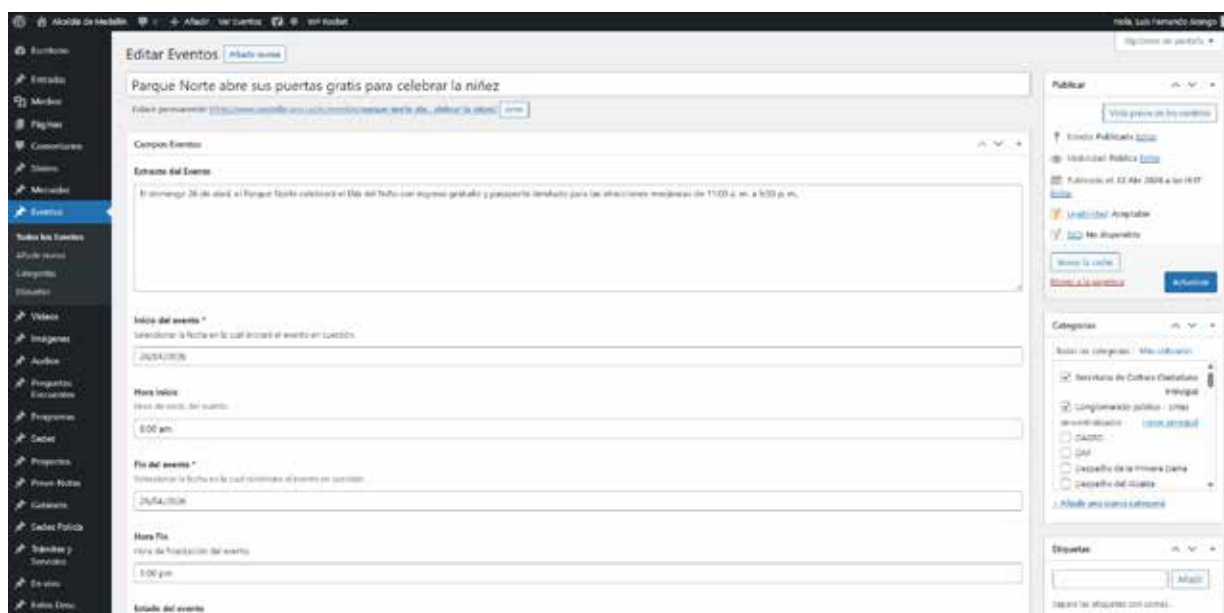
2.5 Eventos

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se cargue en este espacio se visualizará tanto en el home de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias a las que le sea asignado el contenido. Aquí se crean los eventos o convocatorias de ciudad.

Para realizar la carga de un evento es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem **“Añadir nueva”** y diligenciar los siguientes espacios:

- Título del evento.
- Descripción corta del evento.

- Día de inicio del evento.
- Hora de inicio del evento.
- Día de finalización del evento.
- Hora de finalización del evento.
- Estado del evento (Pendiente, Activo, Terminado, Cancelado).
- Ubicación (En este espacio se debe disponer la dirección, espacio o punto de referencia del evento o la convocatoria).



- Tipo de ingreso.
- Organización del evento (Se debe describir la dependencia o dependencias que organizan el evento).
- Teléfono de evento (En caso de que la dependencia no comparta la información del teléfono, se debe disponer el de la Alcaldía de Medellín 604 4444144).
- Email (En caso de que la dependencia no comparta la información, se debe disponer la frase “No reporta”).
- Mapa evento, en este espacio se debe disponer el iframe de embebido de la ubicación proveniente exclusivamente de Google Maps. Ésta se obtiene ingresando a Google Maps, buscando el lugar del evento, seleccionándolo,

en el panel que se despliega dando clic en “Compartir” y posteriormente en la ventana que se abre dando clic en “Incorporar mapa” para copiar el código HTML que entrega este proceso.

- Descripción completa del evento, en este espacio es posible generar enlaces a programaciones, páginas internas y documentos. Todos los enlaces que no estén alojados dentro del espacio de Alcaldía de Medellín deben configurarse para que abran en una pestaña nueva, este proceso se realiza seleccionando el texto a enlazar, con este seleccionado ejecutar el comando control + k, se abrirá una ventana que permitirá disponer el enlace. Con éste dispuesto se deberá dar clic en el engranaje y en la ventana que se abre, dar clic en “Abrir en una pestaña nueva”, para posteriormente dar clic en guardar.
- Asignar la imagen destacada, previamente cargada en medios, en la parte inferior derecha de la pantalla.
- Destacar el evento (es necesario seleccionarlo para que se visualice en los diferentes espacios del portal).
- Asignar las etiquetas de ciudad, única y exclusivamente de las disponibles en el des- plegable.
- Asignar las dependencias a las que pertenece el evento.
- Dar clic en publicar, revisando que no tenga restricciones de visualización para el ciudadano.

Bajo ninguna circunstancia está permitida la creación de nuevas etiquetas, ni la disposición de imágenes destacadas con texto, las imágenes con texto (piezas, e-card, invitaciones) pueden disponerse en la descripción larga del evento.

2.6 Videos

Este espacio está estipulado para crear una entrada para videos provenientes de la cuenta de YouTube de la Alcaldía de Medellín (<https://www.youtube.com/alcaldiademed>) y que éstos se visualicen en la Sala de Prensa del portal.

Para realizar la carga de un video es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nuevo” y diligenciar los siguientes espacios:

- Título del video (puede ser distinto al de YouTube).
- Descripción del video (puede ser distinto al de YouTube).
- Enlace del video cargado en la cuenta de la Alcaldía de Medellín.

Para realizar la carga de un audio, es necesario dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nuevo” y diligenciar los siguientes espacios:

- Título del audio.
- Descripción del audio.
- Enlace del audio (proveniente de medios).
- Asignación de la o las dependencias a las que pertenece el contenido.
- Asignación de etiquetas de ciudad.

El audio debe estar cargado previamente en “Medios” y cumplir con las condiciones estipuladas para la carga de audios en el portal.

2.9 Preguntas frecuentes

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se cargue en este espacio se visualizará tanto en la página de preguntas frecuentes de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias que tengan dispuesto el módulo de preguntas frecuentes y tengan contenido asignado. Aquí se crean las preguntas frecuentes de cada dependencia.

Para realizar la carga de una pregunta frecuente es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nueva” y diligenciar los siguientes espacios:

- Pregunta frecuente.
- Respuesta a la pregunta.
- Asignación de la o las dependencias a las que pertenece el contenido.

2.10 Programas

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará tanto en la página de programas de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias que tengan dispuesto el módulo de programas y proyectos y tengan contenido asignado. Aquí se gestionan los programas de cada dependencia.

Es importante tener en cuenta que los programas responden estrictamente al Plan de Desarrollo Distrital y no se podrán crear nuevos sin solicitud directa del

Es importante tener en cuenta que los proyectos responden estrictamente al Plan de Desarrollo Distrital y no se podrán crear nuevos sin solicitud directa del Departamento Administrativo de Planeación a la Secretaría de Comunicaciones. El contenido de este espacio debe ser modificado exclusivamente por los administradores o gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones. Estos podrán modificar:

- Nombre del proyecto.
- Descripción del proyecto.
- Línea estratégica del proyecto.
- Componente del proyecto.
- Programa del proyecto.
- Imagen destacada.
- Asignación de dependencias a las que pertenece el proyecto.
- Asignación de etiquetas a las que pertenece el proyecto.
- Título SEO.
- Metadescripción.

2.12 Sedes

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará tanto en la página de sedes de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias que tengan dispuesto el módulo de sedes y tengan contenido asignado. Aquí se gestionan las sedes de cada dependencia.

Para realizar la carga de una sede es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nueva” y diligenciar los siguientes espacios:

- Nombre de la sede.
- Dirección de la sede.
- Teléfono de la sede.
- Portafolio de la sede (en caso de tenerlo, debe estar cargado previamente en medios y disponer el enlace).

- Comuna de la sede.
- Barrio de la sede.
- Tipo de sede.
- Dependencia o Secretaría que es responsable de la sede.

Es importante tener en cuenta que la misma sede pueda prestar servicios para distintas dependencias.

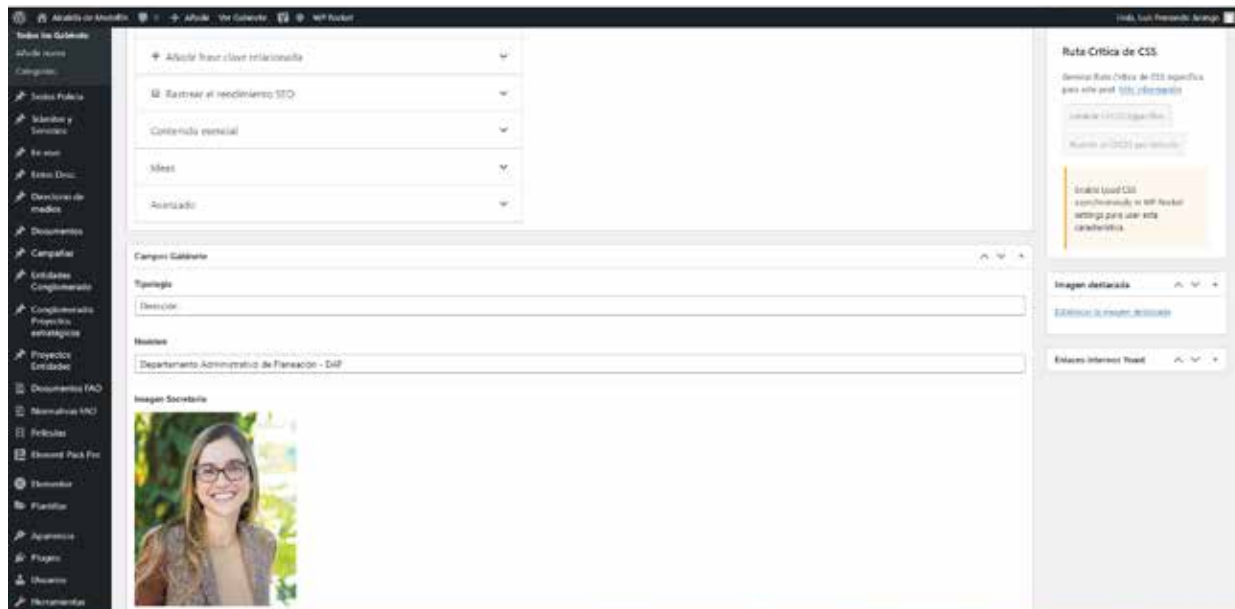
2.13 Prevenotas

Este espacio hace parte particular de la Secretaría General, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará sólo y exclusivamente en el espacio destinado para éstas dentro de la Secretaría General del Distrito.

Para realizar la carga de una prevenota es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nueva” y diligenciar

los siguientes espacios:

- Título de la prevenota.
- Descripción de la prevenota.



- Consecutivo de la prevenota (sólo se debe disponer el número y el año, ejemplo: 529de2023).
- Asignarlas únicamente, sin excepción, a la Secretaría General.

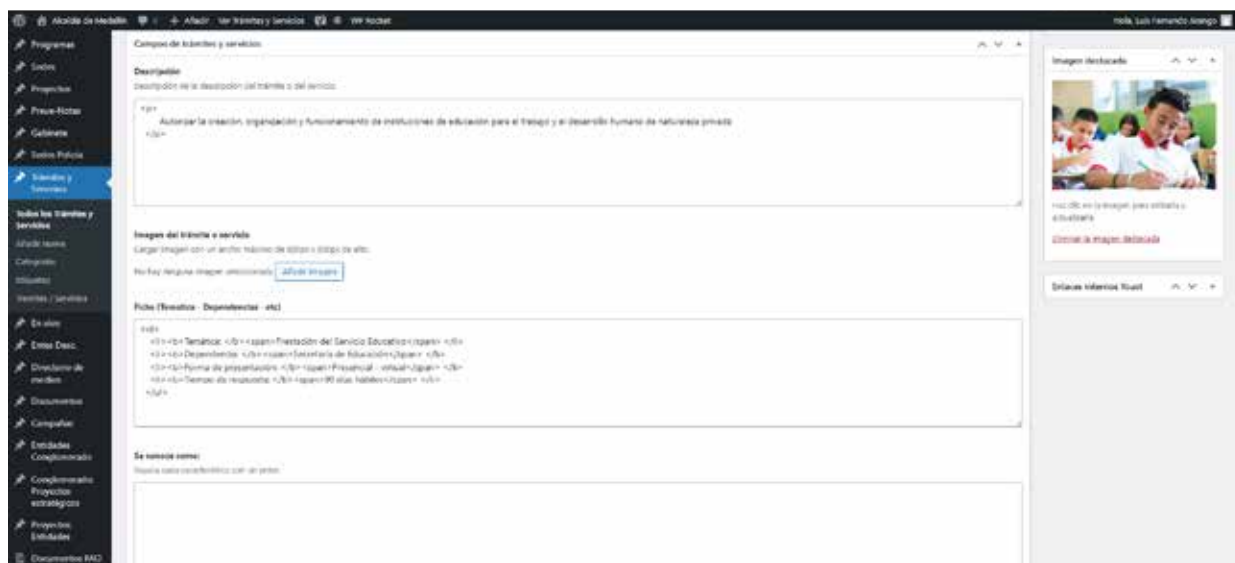
La dependencia siempre debe entregar el consecutivo de la prevenota a cargar.

2.14 Gabinete

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará tanto en la página de gabinete de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias en el espacio inicial de composición de la dependencia. Aquí se gestiona el Secretario, Director o Gerente de cada dependencia.

Es importante tener en cuenta que en este espacio no se crean nuevas entradas, se modifican las existentes, ya que las conexiones de visualización ya se encuentran establecidas por procesos de programación. Es decir, si existe un cambio en algún directivo, se debe cambiar la información del existente, la información que se debe modificar es:

- Nombre del directivo.
- Enlace permanente.
- Imagen del directivo.



- Correo del directivo.
- Perfil del directivo.
- Cargo del directivo.

Los demás campos no deben ser modificados. Es importante tener en cuenta que el cambio en este espacio no genera ningún cambio en la página interna de composición que tiene cada dependencia construida en Elementor, para este espacio se debe buscar la misma en “páginas” y hacer la modificación de los contenidos.

Bajo ninguna circunstancia se debe crear una nueva entrada.

2.15 Trámites y servicios

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará tanto en la página de trámites y servicios de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias que tengan dispuesto el módulo de trámites y servicios y tengan contenido asignado. Aquí se gestionan los trámites y servicios de cada dependencia.

Es importante tener en cuenta que, los programas responden estrictamente a los reportados por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía y no se podrán crear ni modificar sin una aprobación directa vía correo electrónico por parte de dicha dependencia.

El contenido de este espacio debe ser modificado exclusivamente por los administradores o gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones o el administrador delegado de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

El contenido de este espacio debe ser modificado exclusivamente por los administradores o gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones. Éstos podrán modificar:

- Nombre del trámite o servicio.
- Descripción del trámite o servicio.
- Imagen del trámite o servicio.
- Ficha del trámite o servicio.
- Cómo se conoce el trámite o servicio.

- A quién está dirigido el trámite o servicio.
- Si se debe realizar algún pago por el trámite o servicio.
- Contactos y puntos de atención del trámite o servicio.
- Documentos requeridos para el trámite o servicio.
- Requisitos exigidos para el trámite o servicio.
- Condiciones especiales del trámite o servicio.
- Enlace en el SUIT del trámite o servicio (Este enlace lo debe entregar la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía).
- Seleccionar si es un trámite o un servicio (Esto lo define la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía).
- Asignación de las etiquetas de ciudad.
- Asignación de la o las dependencias a las que pertenece.
- Título SEO.
- Metadescripción.
- Asignación de las etiquetas de ciudad.
- Asignación de la o las dependencias a las que pertenece.
- Título SEO.
- Metadescripción.

2.16 En vivo

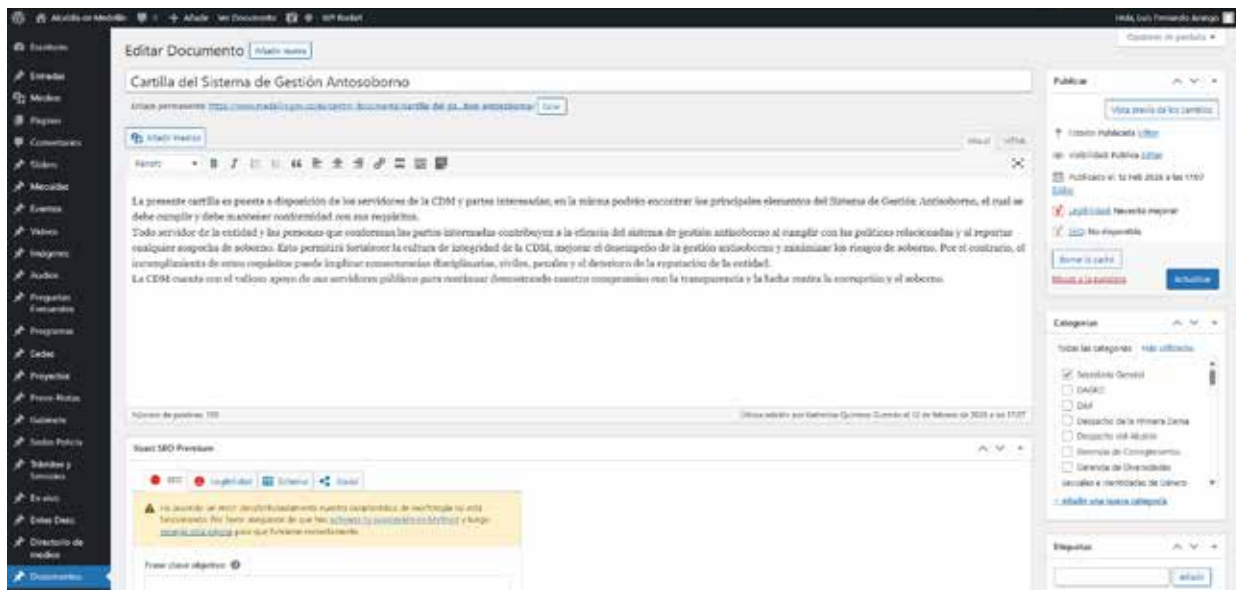
Este espacio está definido para las transmisiones en vivo de los diversos eventos de la Alcaldía de Medellín, el mismo es de administración exclusiva de los administradores y gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones.

Las transmisiones cargadas se visualizarán en el home de la Alcaldía de Medellín. La solicitud de publicación de una transmisión en vivo debe hacerse por correo electrónico al equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

Posterior a su aprobación, se debe entregar el código de embebido de la plataforma YouTube para la disposición de la transmisión (se evaluarán los códigos embebidos de otras redes sociales).

El administrador o gestor de contenidos deberá diligenciar los siguientes ítems:

- Nombre de la transmisión (no se muestra al ciudadano).
- Título corto de la transmisión (se muestra al ciudadano).
- Descripción de la transmisión.
- Código de embebido de la plataforma.



2.17 Entes descentralizados

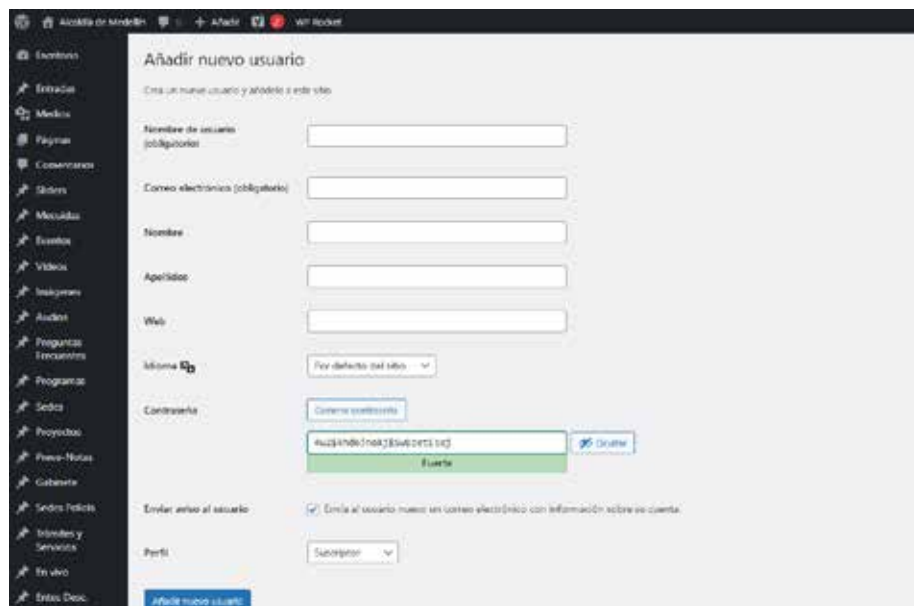
Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará en la página de entes descentralizados dentro del gabinete distrital.

Es importante tener en cuenta que los entes descentralizados responden estrictamente al Conglomerado Público de Medellín y no se podrán crear nuevos, sin solicitud directa de la Secretaría Privada o la Secretaría de Comunicaciones.

El contenido de este espacio debe ser modificado exclusivamente por los administradores o gestores de contenido de la Secretaría de Comunicaciones o

el administrador delegado de la Secretaría Privada y deben diligenciar la siguiente información:

- Nombre de la Entidad.
- Logo de la Entidad (éste debe responder a las condiciones de imágenes del portal).
- Enlace al sitio web de la dependencia.



The screenshot shows a web interface for adding a new user. On the left is a dark sidebar with a menu of options like 'Entradas', 'Medios', 'Páginas', etc. The main content area is titled 'Añadir nuevo usuario' and contains several input fields: 'Nombre de usuario (obligatorio)', 'Correo electrónico (obligatorio)', 'Nombre', 'Apellido', 'Web', 'Rol' (with a dropdown menu), 'Contraseña' (with a strength indicator), 'Enviar aviso al usuario' (with a checked checkbox), and 'Perfil' (with a dropdown menu). A 'Crear' button is located to the right of the password field.

2.18 Documentos

Este espacio hace parte de las madres del portal, es decir, cada información que se modifique en este espacio se visualizará tanto en el centro documental de la Alcaldía de Medellín como en el home de las dependencias que tengan dispuesto el módulo de documentos y tengan contenido asignado. Aquí se gestionan los documentos de cada dependencia.

Para realizar la carga de una documento es necesario, dar clic en la parte superior en el ítem “Añadir nueva” y diligenciar los siguientes espacios:

- Nombre del documento.
- Enlace del documento (cargado previamente en medios).
- Título del documento.

- Seleccionar la taxonomía del documento.
- Asignar la o las dependencias de los documentos.
- Asignar las etiquetas de ciudad.

Es importante tener en cuenta que el mismo documento puede ser asignado a distintas dependencias.

2.19 Gestión de usuarios

La gestión de usuarios es de uso exclusivo del súper administrador de la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación Digital. Ellos serán los encargados de la creación de usuarios, previa aprobación de la solicitud presentada por la dependencia interesada.

Éste debe asignar el rol del nuevo gestor de contenidos, así como la restricción de accesos del mismo.

La solicitud de creación de un usuario debe realizarse únicamente por correo electrónico y se tendrá un tiempo de gestión aproximado de entre 3 y 5 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Es importante aclarar qué, desde la Secretaría de Comunicaciones se genera el usuario y la contraseña del gestor de contenidos, pero cada dependencia debe realizar la gestión de la VPN con la Secretaría de Innovación Digital para garantizar el acceso a la gestión del portal.

Aspectos a tener en cuenta para la gestión del portal

- 1.** La gobernanza del portal web de la Alcaldía de Medellín se realiza entre la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación Digital (por partes iguales), cada una tiene responsabilidades específicas dentro del mismo. Por lo tanto, el home de la Alcaldía de Medellín y el de las dependencias están construidos en código de HTML y cualquier modificación que se quiera hacer en los mismos es responsabilidad de la Secretaría de Innovación Digital que se gestiona por medio de una solicitud que realiza la Secretaría de Comunicaciones en un aplicativo de uso interno según las necesidades presentadas por las dependencias. Este proceso se dará hasta que la Secretaría de Comunicaciones reciba en propiedad el manejo del home y subhome del portal.
- 2.** Bajo ninguna premisa se deben cargar videos dentro del portal, todos

deben ser subidos previamente a la cuenta de YouTube de la Alcaldía de Medellín (<https://www.youtube.com/alcaldiademed>) y para esto se debe manifestar la necesidad, vía correo electrónico a la Secretaría de Comunicaciones, y enviar el archivo para realizar la carga.

- 3.** Evitar al máximo posible el uso de imágenes con texto, las imágenes usadas deben ser fotografías limpias para cumplir a cabalidad con los lineamientos de accesibilidad exigidos por el gobierno nacional.
- 4.** No está permitida la instalación de ningún plugin, sin excepción, sin previo análisis y autorización de la Secretaría de Innovación Digital.
- 5.** Cualquier desarrollo contratado por las dependencias con proveedores externos debe ser aprobado previamente por el equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Innovación Digital y, sus gestores deben cumplir a cabalidad con las condiciones de acceso para la generación de usuarios. Dichos desarrollos serán revisados previamente, como se establece en el presente, antes de ser publicados.
- 6.** El portal de la Alcaldía de Medellín, debe tratar de cumplir con los requerimientos de Gobierno Digital y los diferentes parámetros que mejoren la experiencia de usuario, usabilidad, accesibilidad e interacción con los usuarios.
- 7.** Dentro del proceso de gobernanza de las comunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones tiene asignada la administración, supervisión y mejoras del portal de la Alcaldía de Medellín, con la corresponsabilidad de la Secretaría de Innovación Digital y la Subsecretaría de Atención a la Ciudadanía. Pero, la responsabilidad de la actualización y veracidad de los contenidos publicados de cada Secretaría es responsabilidad única de cada uno de ellos.
- 8.** Cuando se plantee un nuevo desarrollo en el portal o la construcción de nuevos contenidos, se debe evaluar su factibilidad con la Secretaría de Comunicaciones y posteriormente con la Secretaría de Innovación Digital. Los tiempos de desarrollo e implementación podrán variar de acuerdo con el grado de complejidad del mismo. Los tiempos de desarrollo comienzan en 5 días hábiles y se pueden extender hasta 30 días hábiles. Podrán existir casos especiales que excedan estos tiempos.

El tiempo de carga mínimo para archivos, publicaciones o actualizaciones simples comienza en dos días hábiles y según su complejidad se irá extendiendo.

03

Usabilidad y
accesibilidad

La usabilidad y accesibilidad son dos elementos que siempre se deberán tener en cuenta en el momento de construir cualquier herramienta digital, pues esto es clave para la entrega de los mensajes, la interacción e interactividad con diferentes audiencias.



La usabilidad y accesibilidad son dos elementos que siempre se deberán tener en cuenta en el momento de construir cualquier herramienta digital, pues esto es clave para la entrega de los mensajes, la interacción e interactividad con diferentes audiencias.

3.1 Legislación

Accesibilidad al canal virtual

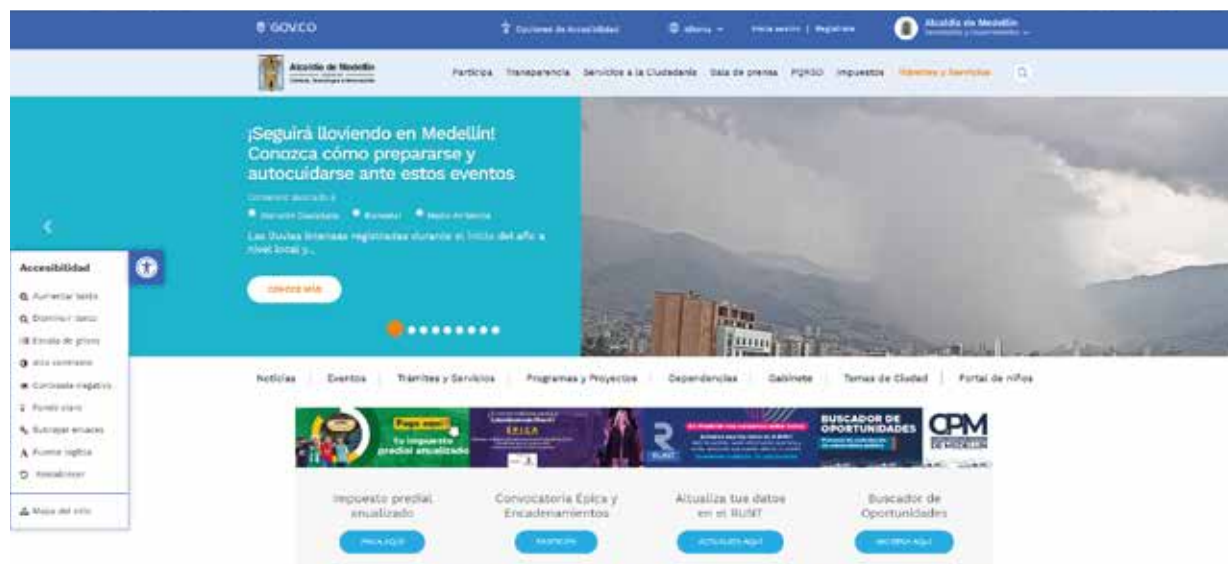
El diseño para páginas web accesibles de una Entidad Pública debe tener en cuenta los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web y el Manual de Gobierno en Línea vigente, que establecen los requisitos para garantizar el acceso universal a las páginas web en Colombia.

Información y comunicación accesible

Al hablar de accesibilidad a la información y las comunicaciones no solo se hace referencia a aquella dirigida exclusivamente para personas con alguna discapacidad, lo que se propone desde la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, instrumento de derechos para las

personas con discapacidad, es que todo contenido informativo y comunicacional sea accesible tanto para las personas con discapacidad, como para las que no tienen alguna. También es accesible la información que es de fácil comprensión para el común de las personas.

“La comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Sistema Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida toda tecnología para la información y las comunicaciones de fácil acceso”, son apartes de dicho documento donde se establece su importancia de uso.



Según la Ley Estatutaria 1618 de 2013, el Artículo 1º. El objeto de la presente ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

Artículo 14. Acceso y accesibilidad. Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones,

incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (documento de apoyo para tener en cuenta):

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

A partir del 1 de enero del 2022 los sujetos obligados deberán cumplir mínimo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), que incluye indicaciones sobre cómo hacer el contenido accesible para la mayor parte de los usuarios de los sitios web, independientemente de condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren”.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web MinTIC Viceministerio de Transformación Digital, Dirección de Gobierno Digital. Diciembre de 2020. Anexo 1. Resolución MinTIC 1519 del 2020 | Directrices de accesibilidad web – MinTIC (documento de apoyo Guía de accesibilidad de contenidos web):

https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

3.2 Usabilidad

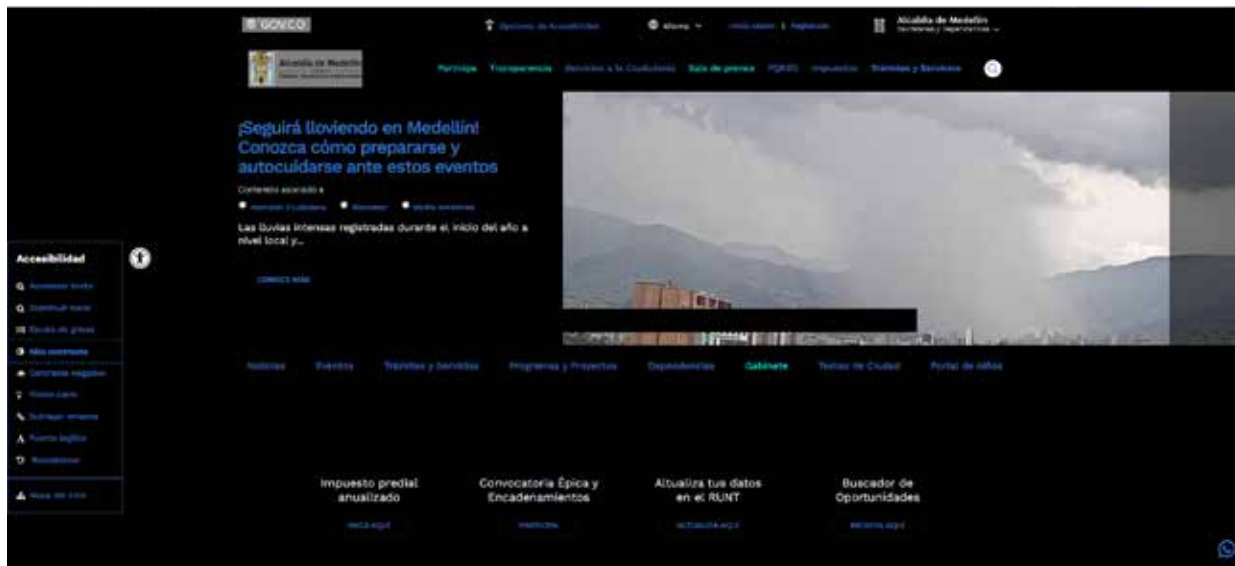
Este concepto se puede definir como la capacidad para que cada elemento disponible en la herramienta pueda ser usado, correctamente, y con un objetivo definido por los ciudadanos, de manera práctica, efectiva y satisfactoria. Por tanto, las piezas deberán ser diseñadas para la web y, asimismo, los contenidos deberán responder a las necesidades de los ciudadanos.

3.3 Accesibilidad

Por su parte, la accesibilidad hace referencia a la facilidad con la que se puede usar, visitar, acceder a contenidos por todas las personas, lo cual garantiza la navegabilidad y consulta sin importar la audiencia, especialmente, entregar el mensaje correctamente a grupos poblacionales que se encuentren en situación de discapacidad.

El portal de ciudad www.medellin.gov.co, al igual que cualquier diseño y desarrollo integrado en su plataforma, sistema de información, aplicación e implementación digital, deberá ofrecer en todo momento contenidos accesibles para la web.

Igualmente, toda herramienta digital de la Alcaldía de Medellín deberá garantizar y tener presente los criterios de acceso a los contenidos disponibles para los ciudadanos, sin importar el dispositivo, el navegador o pantalla de consulta. Uno de los elementos, tanto de accesibilidad como de usabilidad del Portal de Ciudad, es la web responsive; es un tipo de diseño utilizado en sitios web, su función es adaptar contenido de múltiples formatos para dispositivos móviles, para ofrecer la mejor experiencia a los visitantes independientemente del dispositivo: teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras de escritorio) Va a permitir la adaptabilidad a formatos y dispositivos, para que los contenidos respondan a las diferentes pantallas (responsive), lo cual garantiza la visualización, la utilidad y el acceso a la información conforme a las audiencias. Por tal razón, toda interfaz diseñada o herramienta relacionada con trámites y servicios web deberá tener la opción de adaptarse a los dispositivos móviles y responder a las pantallas. Por tanto, todo sitio web, desarrollo, sistema de información y aplicación, entre otras plataformas, canales e implementaciones digitales, deberán realizarse enmarcados en los lineamientos, criterios y parámetros de usabilidad y accesibilidad estipulados en la normatividad anteriormente mencionada.



3.4 Accesibilidad a la información y las comunicaciones por parte de las personas con discapacidad

Con estos elementos se busca dar lineamientos y establecer estrategias adecuadas para el uso efectivo y el restablecimiento del derecho a la información de las personas con discapacidad, términos y conceptos claves que,

mediante los ajustes razonables, hacen posible que se disminuyan las barreras para que esta población pueda acceder a la comunicación, la información, un bien o un servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

Según el Artículo 2° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo de Naciones Unidas, se entiende por Ajustes razonables cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Por tanto, las empresas públicas y de servicio al público deben hacer los respectivos ajustes razonables, con el fin de eliminar cualquier barrera que impida a una persona con discapacidad acceder a un bien o servicio que se encuentra disponible para los demás ciudadanos.

3.5 Información y comunicación accesible

Al hablar de accesibilidad a la información y las comunicaciones no solo se hace referencia a aquella dirigida exclusivamente para personas con alguna discapacidad, lo que se propone desde la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, instrumento de derechos para las personas con discapacidad, es que todo contenido informativo y comunicacional sea accesible tanto para las personas con discapacidad, como para las que no tienen alguna. También es accesible la información que es de fácil comprensión para el común de las personas.



“La comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Sistema Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida toda tecnología para la información y las comunicaciones de fácil acceso”, son apartes de dicho documento donde se establece su importancia de uso.

3.6 Barreras de acceso para tener en cuenta

El acceso a la información y las comunicaciones es un derecho que tienen todos los ciudadanos. Para algunas personas se presentan las siguientes barreras:

Las personas con discapacidad visual pueden encontrar barreras al interactuar con textos e imágenes, sin embargo, pueden comunicarse mediante el Sistema Braille, usar un computador empleando tecnologías y software de apoyo, entre otros.

Las personas con discapacidad auditiva presentan limitaciones para percibir los sonidos, por esto tienen la habilidad de comunicarse con su cuerpo y en darle mayor importancia a las imágenes. Para comunicarse usan la lengua de señas y/o la lectura labio facial. Algunas personas sordas son oralizadas, lo cual quiere decir que adquirieron la comprensión del lenguaje hablado.

Las personas sordociegas pueden comunicarse contando con una persona intérprete guía y mediante el tacto.

Las personas con discapacidad mental cognitiva o intelectual, pueden compartir sus sentimientos y necesidades a través del entrenamiento en el uso del sistema pictográfico de comunicación, que es un sistema alternativo y aumentativo de comunicación (SAAC) para complementar la información auditiva y visual.

Las personas con discapacidad física encuentran barreras, en la ubicación de los sistemas de información y la existencia de tecnologías para acceder a documentos y multimedia.

Las personas con una lengua extranjera encuentran barreras si la información no se emite en inglés y mediante pictogramas.

3.7 Páginas y sitios web accesibles

La accesibilidad web debe ser una actividad institucional, y no solo la desarrolla los webmaster o desarrolladores, implica también la participación de todas las

personas que incluso se relacionen directa e indirectamente con los contenidos publicados o por publicar. Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital, Dirección de Gobierno Digital. Diciembre de 2020.

Accesibilidad Web. Son las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales por parte de los sujetos obligados para que puedan ser utilizados por la mayoría de ciudadanos independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad.

Para crear un contenido accesible para la web se deberá tener en cuenta los principios fundamentales de la accesibilidad en el entorno digital: una página web deberá ser percibible, operable, comprensible y robusta.

- **Percibible:** el contenido de una página web debe estar disponible en múltiples formatos. Por ejemplo, los videos de una página o plataforma web deberán estar acompañados por Lengua de Señas o subtitulación.
- **Operable:** la navegación deberá ser compatible a través de ratón, teclado y otros. Las personas con restricciones en la movilidad de sus manos navegan en una página, aplicación o sistema de información por medio del teclado, reconocimiento de voz o lector de pantalla.
- **Comprensible:** el contenido de una página web, aplicación o sistema de información deberá emplear un lenguaje no muy técnico, pues los ciudadanos tienen diferentes habilidades intelectuales. Las siglas deberán explicarse para la comprensión de las personas que no conozcan su significado.
- **Robusta:** la accesibilidad web debe generar un acceso independiente del tipo de hardware, tecnología de apoyo, software, infraestructura de red, navegador, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.



Lo anterior no significa que quien conforma o desarrolla los contenidos debe volverlos audibles, capturables mediante la voz o con mecanismos especiales para algún grupo de personas. El sujeto obligado debe publicar los contenidos de forma que los textos, gráficos, objetos, controles, botones y todos los elementos usados, puedan ser interpretados adecuadamente por las ayudas técnicas o herramientas propias de las personas con discapacidad, para convertirlos a los formatos, medios o modos accesibles. Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital, Dirección de Gobierno Digital. Diciembre de 2020. En los sitios web cuando el texto y las imágenes son de buen tamaño las personas con baja visión acceden a su contenido más fácilmente. No obstante, se recomienda que cualquier desarrollo cuente con la posibilidad de ampliar y disminuir el tamaño de la tipografía.

En la actualidad, los contenidos digitales están cargados con imágenes, fotografías y gráficas. Cuando una página es codificada con texto alternativo descriptivo (etiqueta ALT) las personas ciegas pueden emplear un software lector de pantalla para acceder a su contenido y función. Por tal razón, las presentaciones incorporadas en los desarrollos digitales y que tengan como público a las personas con discapacidad, deberán contar con descripciones de todas las imágenes, fotografías y gráficas utilizadas.

El contenido deberá organizarse utilizando encabezados que sigan una jerarquía, pues los usuarios de software lectores de pantalla pueden usarlos para navegar más rápido con el teclado entre las secciones de un sitio web con un salto de lector de pantalla, en lugar de tener que ir desde la parte superior izquierda a la inferior derecha.

Las tablas, en todos los sentidos, pueden ser una barrera para los ciudadanos, por lo que la interpretación de los datos es compleja. Su implementación sería prácticamente inutilizable para alguien que usa un lector de pantalla, es por eso que toda tabla se debe diseñar lo más simple posible, así como contar con un resumen y un título.

Cuando los enlaces son subrayados o diferenciados las personas con daltonismo o baja visión pueden notarlos más fácilmente, y cuando son de gran tamaño las personas con alteraciones en la movilidad de sus manos, quienes no pueden fácilmente controlar el ratón, pueden dar clic sobre ellos de manera acertada. Los colores con un contraste similar no son distinguibles para las personas con daltonismo o baja visión, por lo que es importante asegurarse de que cuando se

seleccionen los colores y tonalidades en una página, sitio, desarrollo o plataforma web, exista un contraste suficiente entre el primer plano, los textos y el fondo. Se recomienda implementar una función para generar altos contrastes en pantalla, tal y como se evidencia en el portal de ciudad www.medellin.gov.co, espacio que cuenta con dicha herramienta.

Las e-cards (invitaciones virtuales) se deberán apoyar con textos que describan y contextualicen la pieza gráfica, para facilitarles el acceso y comprensión a las personas con discapacidad visual.

3.8 Multimedia web y accesible

Subtítulos o Closed Caption. A partir del 1 de enero del 2022, todos los sujetos obligados deberán incluir en el 100 % de los contenidos audiovisuales (videos) nuevos la opción de subtítulos incorporados o texto escondido (closed caption) auto activable por los usuarios. Esta disposición no aplica para transmisiones en vivo y en directo. Lengua de Señas Colombiana para casos específicos: A partir del 1 de enero del 2022, las entidades del Gobierno Nacional deberán presentar sus contenidos audiovisuales con Lengua de Señas Colombiana, para los siguientes cuatro casos: alocuciones presidenciales, información sobre emergencias y desastres, información sobre seguridad ciudadana, rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional. Esta disposición aplica para las tipologías de videos, referidas anteriormente, distribuidos en vivo y en directo, en diferido o pregrabados. Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital, Dirección de Gobierno Digital. Diciembre de 2020.

Contenidos audiovisuales. Se refieren a cualquier producción que contenga una sucesión de imágenes y/o audio susceptible de ser emitida y transmitida. Incluye todos los contenidos cinematográficos, televisivos, radiofónicos o multimedia y es independiente de la naturaleza de su contenido y del medio a través del cual será transmitido. Las grabaciones en video y cualquier contenido audiovisual deberán estar acompañadas por un intérprete de señas para difundirlas entre la población con discapacidad auditiva o de subtitulación en pantalla (sistema Closed Caption – CC), con textos adecuados y legibles. Asimismo, estas piezas con audio también son funcionales para las personas con discapacidad visual.

Los subtítulos en entornos donde el volumen del altavoz no se puede controlar también son una herramienta útil, no solo para personas con discapacidad auditiva sino para cualquier ciudadano. En ocasiones, se puede seleccionar su fuente, su color, su tamaño y el idioma, entre otros.

Otro de los elementos de accesibilidad es la audiodescripción, en este las descripciones de audio van dirigidas a las personas con discapacidad visual, relatando, de manera vívida y concisa, el contenido visual de un video, en los cuales se incluye contenido importante que no está disponible a través del audio.

Ningún contenido deberá atentar contra la dignidad y el respeto de las personas con discapacidad.

3.9 Tecnologías para el acceso y Herramientas para promover el acceso a la información y las comunicaciones

3.9.1 Tecnologías para personas con discapacidad física

El acceso por teclado puede facilitarse a personas que no digitalizan con la utilización de punteros. De igual forma se deben emplear programas de reconocimiento de voz, emplear la predicción de palabras, el teclado virtual y seleccionar la velocidad del puntero.

3.9.2 Tecnologías para personas con discapacidad mental cognitiva o intelectual

Los problemas de memoria y de gestión del tiempo pueden abordarse con herramientas o aplicaciones de dispositivos móviles que avisen o ayuden a recordar las actividades pendientes. Es de gran utilidad representar las tareas de forma secuenciada con pictogramas, existen también aplicaciones para ello. Para el rápido aprendizaje de las tareas se puede utilizar tecnología multimedia. La simulación a través de videos y fotografías del desempeño de las tareas favorece la generalización de los aprendizajes, de esta forma, se puede conseguir rebajar las demandas cognitivas, evitar el error y permitir asociaciones más fáciles de recordar.

3.9.3 Tecnologías para personas con discapacidad sensorial

Para la mejor visualización se recomienda que el desarrollo digital tenga la opción de configurar colores de pantalla, cambiar la velocidad de intermitencia, tamaño y color del puntero del ratón, cambiar la resolución de pantalla, magnificar la pantalla o los iconos, entre otros elementos.

3.10 Herramientas para promover el acceso a la información y las comunicaciones

Mapa del sitio. Todos los sujetos obligados deberán publicar un mapa del sitio con los siguientes requerimientos mínimo.

- Disponer un enlace en el pie de página del sitio web (footer) para acceder al mapa o índice del sitio, con actualización permanente, en el que se facilite la

búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en el sitio web.

- Disponer de un mapa del sitio en formato XML para que sea visible a los motores de búsquedas, de forma que se facilite la accesibilidad a los usuarios. Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de accesibilidad web MinTIC – Viceministerio de Transformación Digital, Dirección de Gobierno Digital. Diciembre de 2020.

3.10.1 Herramienta ConVerTIC

Por medio de este proyecto se ofrece a nivel nacional la descarga gratuita del lector de pantalla JAWS y el magnificador ZoomText.



JAWS es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

ZoomText es un software que permite ampliar hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y variar el color y el nivel de contraste, beneficiando a las personas con baja visión o a quienes experimenten problemas visuales por cuestiones de la edad.

3.10.2 Documentos accesibles

Los documentos accesibles son documentos con una estructura que los haga más usables para quienes emplean tecnologías de apoyo, en cuanto a

navegación de su contenido, con la misma facilidad de uso de quienes no hacen uso de tecnologías de apoyo.

Los documentos son creados incorporando las mismas normas técnicas y lineamientos que se utilizan para crear sitios web accesibles, navegables por varios medios, como ratón y teclado. Un documento accesible funciona con tecnologías de apoyo como lectores de pantalla. Mejorar la accesibilidad de un documento generalmente mejora la usabilidad del mismo para todos los usuarios, incluyendo aquellos sin discapacidad.

Documentos Microsoft Word: características a tener en cuenta:

- Usar encabezados para adicionar estructura al documento.
- Usar estilos de lista para listas de números o viñetas.
- **Tablas:** repetir la fila de encabezado en cada página, si la tabla se extiende a lo largo de varias páginas, emplear una estructura de tabla simple, asegurarse de no dejar celdas sin contenido, agregar un título y un resumen en las tablas.
- **Columnas:** si el documento contiene múltiples columnas, asegurarse de usar el formato de columna de Microsoft Word.
- Hipervínculos con contexto: ejemplo “Leer más acerca de...”
- Adicionar texto alternativo a imágenes, gráficas y fotografías.
- Emplear contraste de color y otros elementos indicadores.

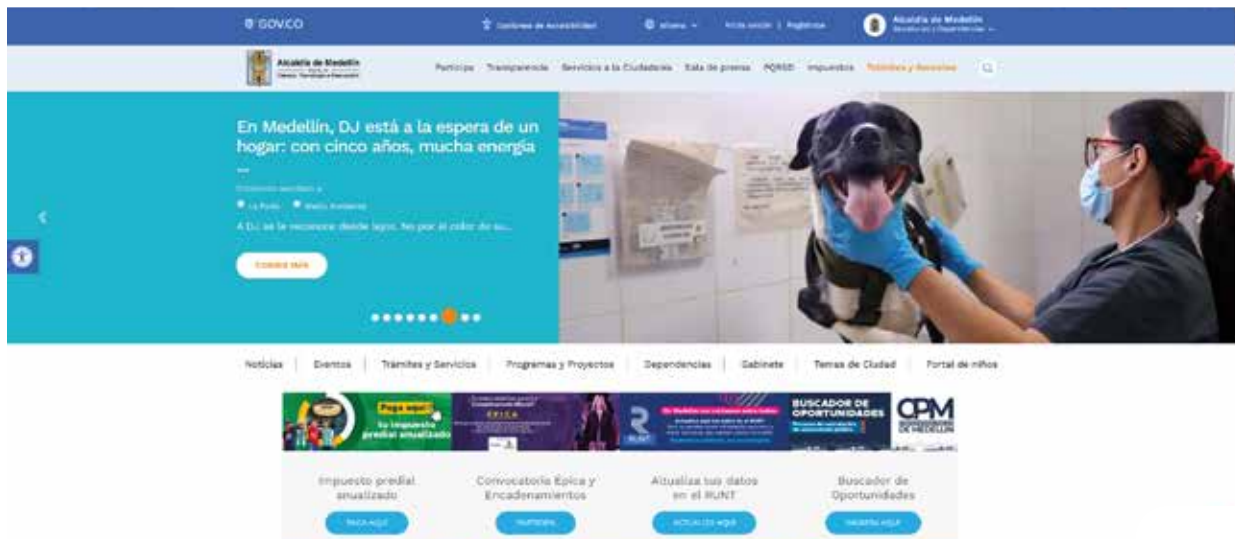
Presentaciones PowerPoint: las presentaciones tienen algunas de las características de accesibilidad de un documento de Word. Las similitudes incluyen agregar descripciones de texto alternativo a imágenes, dar formato a tablas, a listas y a enlaces. Las principales diferencias son estas: PowerPoint no incluye la capacidad de estructurar encabezados jerárquicamente, por lo que es importante que los títulos en cada diapositiva sean únicos.

Documentos PDF: la mejor manera de crear un PDF accesible es generando un documento de origen accesible, Word o PowerPoint, utilizando las herramientas integradas en dichos software. Cuando utilice la configuración de exportación adecuada las funciones accesibles de sus documentos de origen se exportarán a su PDF.

04 Analítica del **portal web**

La analítica del portal web de Alcaldía consiste en la recopilación e interpretación de datos del rendimiento del portal y el comportamiento de los usuarios para determinar los puntos de mejora, optimizarla y mejorar sus resultados.

Para poder analizar de forma correcta los resultados obtenidos, desde el Equipo Digital de la Secretaría de Comunicaciones y el equipo de la Secretaría de Innovación Digital, hemos definido diferentes objetivos a alcanzar basándonos en una serie de *KPI (Key Performance Indicator)* o indicadores claves, que funcionan como métricas para medir el alcance de los objetivos.



La analítica del portal web de Alcaldía consiste en la recopilación e interpretación de datos del rendimiento del portal y el comportamiento de los usuarios para determinar los puntos de mejora, optimizarla y mejorar sus resultados.

Para poder analizar de forma correcta los resultados obtenidos, desde el Equipo Digital de la Secretaría de Comunicaciones y el equipo de la Secretaría de Innovación Digital, hemos definido diferentes objetivos a alcanzar basándonos en una serie de *KPI (Key Performance Indicator)* o indicadores claves, que funcionan como métricas para medir el alcance de los objetivos.

La interpretación correcta de la información obtenida nos permitirá trabajar en las siguientes funciones:

1. Mejorar las estrategias de marketing digital.

La analítica del portal web de Alcaldía consiste en la recopilación e interpretación de datos del rendimiento del portal y el comportamiento de los usuarios para determinar los puntos de mejora, optimizarla y mejorar sus resultados.

Para poder analizar de forma correcta los resultados obtenidos, desde el Equipo Digital de la Secretaría de Comunicaciones y el equipo de la Secretaría de Innovación Digital, hemos definido diferentes objetivos a alcanzar basándonos en una serie de *KPI (Key Performance Indicator)* o indicadores claves, que funcionan como métricas para medir el alcance de los objetivos.

La interpretación correcta de la información obtenida nos permitirá trabajar en las siguientes funciones:

1. Mejorar las estrategias de marketing digital.
2. Aumentar la mayor cantidad de conversiones posibles.
3. Conocer el comportamiento y las decisiones de los ciudadanos en el portal.
4. Saber la tendencia o acciones que siguen los ciudadanos desde las comunicaciones que dirigen al portal y la navegación del mismo.
5. Tener métricas importantes como el tiempo que pasa en promedio un ciudadano en el portal.
6. Establecer desde dónde proviene el tráfico a cada página interna, secretaría, dependencia o ente descentralizado integrado al portal.
7. Segmentar mejor el contenido entregado a los ciudadanos por los diferentes canales digitales de comunicación.

Buscamos conocer qué debemos cambiar en el portal web, cómo hacerlo y descubrir si las modificaciones que realizamos funcionan.

4.1 Métricas de analítica

Las métricas son fundamentales para saber si cumplimos con nuestros objetivos de marketing o conversión. Estas son algunas de las más importantes para analizar en el portal web de Alcaldía:

4.2 Usuarios

Los usuarios son aquellas personas que acceden al portal web de la Administración Distrital. Google identifica a cada uno mediante una cookie. Por tanto, si una persona navega por la página de una secretaría durante la mañana

y regresa por la noche a la página principal de la Alcaldía, Google Analytics solo contabiliza un usuario.

4.3 Sesiones o visitas

Las sesiones, también llamadas visitas, nos dan a conocer el número de interacciones que los usuarios generan en la página web.

Si un usuario permanece inactivo durante treinta minutos, la actividad posterior se atribuye a una nueva sesión, mientras que si el usuario se ha ido del sitio, pero ha vuelto antes de los treinta minutos, la sesión es la misma.

Ejemplos de usuarios y sesiones:

1 usuario, 1 sesión: Santiago entra en la web y navega durante unos minutos. Luego va a la puerta a recibir la visita de una amiga y vuelve al computador antes de que pasen 30 minutos.

1 usuario, 2 sesiones: Milena entra al portal de Alcaldía para consultar sobre las marchas, pero también ingresa al portal de una página noticiosa para comparar la información. Navega por diferentes páginas y pasada una hora vuelve al portal de la Alcaldía.

2 usuarios, 2 sesiones: Juan David está navegando en el portal de la Alcaldía desde su computador en la casa, pero se percata de que debe de irse ya para una fiesta en casa de un amigo por lo que decide, desde la casa de su compañero, seguir la navegación desde el móvil.

4.4 Páginas vistas

Son las páginas que han sido visitadas bajo el mismo dominio. Estas están formadas por impactos, hits o cantidad de respuesta de un servidor tras la petición de un robot o un navegador.

Esta es una métrica que utilizamos para realizar estimaciones de campañas y para configurar la consecuencia de objetivos alcanzados y no alcanzados.

4.4.1 Páginas/ visita

Se trata de un promedio de páginas que han sido vistas en una visita al portal

de la Alcaldía. Este indicador tiende a crecer conforme pasa el tiempo. En caso contrario, podría existir alguna anomalía técnica en la página web, o se puede referir a que los usuarios no aceptan la estrategia de navegación sugerida, lo que nos permitirá revisar y realizar pruebas para optimizar la navegación del sitio.

4.4.2 Duración media de la visita

Se trata de medir la duración media de una sesión, lo cual refleja el interés de los ciudadanos o demás visitantes al portal de la Alcaldía en general o de cada página interna.

4.5 Canales y fuentes de tráfico

Esta métrica es fundamental para medir las acciones de SEO (Search Engine Optimization) o publicidad, puesto que nos permite analizar de donde procede el tráfico que llega al portal de la Alcaldía. Los canales principales son orgánico, de pago, directo, social o email.

Para poder identificar de manera exacta de donde procede el tráfico hacia los portales, utilizaremos códigos UTM (Urchin Tracking Module), los cuales son fragmentos de texto que se añaden al final de una URL y permiten analizar la efectividad de las campañas de marketing en distintos medios.

Estos códigos UTM deberán ser añadidos por el equipo de redes sociales de la Secretaría de Comunicaciones de la Alcaldía de Medellín. Esta acción solo debe realizarse en publicaciones específicas de carácter relevante para analizar y que lleven un link al portal web.

Ejemplo: Google nos reporta que el 15 de febrero hubo un pico grande de visitas al portal de la Alcaldía, identificamos que ese día salió un artículo sobre la rotación del pico y placa, también vemos que a ese artículo llegaron 60% de personas a través de las redes sociales, 30% a través de búsquedas orgánicas en google y el 10% restante a través de otros canales. Pero resulta que en las redes sociales, ese día, salieron cinco historias en Instagram que tenían link hacia el artículo, cuatro publicaciones en Facebook y dos en Instagram. Las 11 publicaciones tenían diferentes formatos, unas eran videos y otras piezas gráficas, entonces, es en este caso que la utilización de los UTMS nos permite identificar cuál fue el canal, el medio y la pieza. Así sabríamos que, por ejemplo, de ese 60% de visitas de redes sociales, fue un post específico de Facebook que atrajo un 80% de ellas

y así hacer un análisis más detallado del tipo de contenido y formato que prefieren los usuarios.

4.6 Canales y fuentes de tráfico de pago

La fuente de tráfico de Google tiene diferentes canales como las búsquedas orgánicas o las búsquedas de pago. Para poder medir estas últimas, que se realizan con Google Ads, debemos vincular esta cuenta con la de Google Analytics.

Esta configuración se realiza desde Google Analytics en el panel administrativo y se debe tener un acceso de administrador de Google Ads con la misma cuenta que se administra Google Analytics. Acceso que, en caso de que un tercero sea quien administre las campañas de Adwords, deberá dar al correo electrónico de la Alcaldía nicipiodemedellin@gmail.com (o el que se asigne), por el cual se administran todas las cuentas de analítica.

Para poder medir si las campañas de adwords alcanzan los objetivos establecidos, se debe de configurar en la cuenta de Adwords a publicitar, cada objetivo de conversión. Estos objetivos de conversión pueden ser de tipo página de aterrizaje, los cuales se configuran directamente en la herramienta o de tipo eventos, los cuales deben ser configurados en la herramienta de Tag Manager por medio del Equipo Digital de Alcaldía.

4.7 Componentes de la analítica web

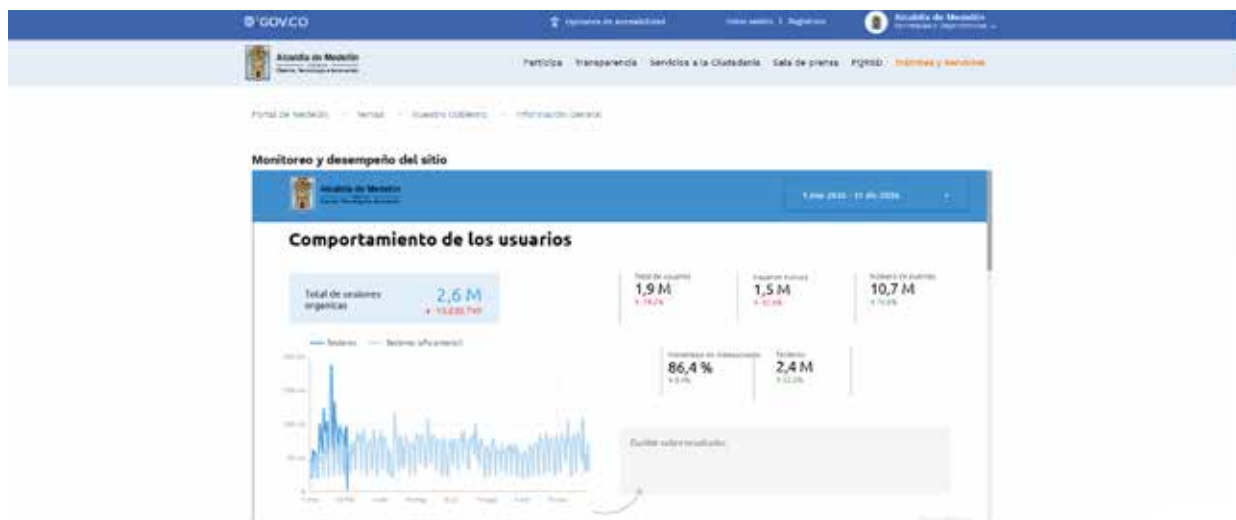
Desde el Equipo Digital y de Innovación nos centraremos en medir, principalmente, los siguientes cinco componentes:

- **Captación:** o también llamado adquisición, es la identificación de los diferentes canales de tráfico que se utilizan en la Alcaldía para atraer usuarios al portal web.
- **Activación:** es el análisis del comportamiento de los visitantes de acuerdo a las metas. Este componente se centra en medir la usabilidad del portal web de la Alcaldía.
- **Conversión:** es cuantificar la consecución de objetivos en el portal, como puede ser: la realización de un trámite, diligenciar un formulario, reproducir un video, descargar un documento o hasta hacer clic en un botón.

- **Retención:** es hacer un seguimiento de los usuarios para conseguir fidelizarlos. Este componente de analítica web nos permitirá medir si los esfuerzos son efectivos para que los usuarios retornen a los portales de Alcaldía o si debemos cambiar de estrategia.

4.8 Herramientas principales para la analítica del portal web de Alcaldía

- Google Analytics
- Google Search Console
- Google Tag manager
- Google optimize
- Google Build URL



4.8.1 Google Analytics

Con la herramienta de Google Analytics medimos principalmente el comportamiento de los usuarios, la herramienta nos permite acceder a los siguientes datos:

- Usuarios
- Usuarios únicos
- Sesiones
- Sesiones por dispositivo
- Páginas vistas

- Fuentes de tráfico
- Porcentaje de rebote
- Porcentaje de páginas por sesión
- Duración media de la sesión
- Usuarios por horas del día
- Datos demográficos y geográficos de los usuarios
- Intereses de los usuarios
- Tecnología empleada
- Conversiones

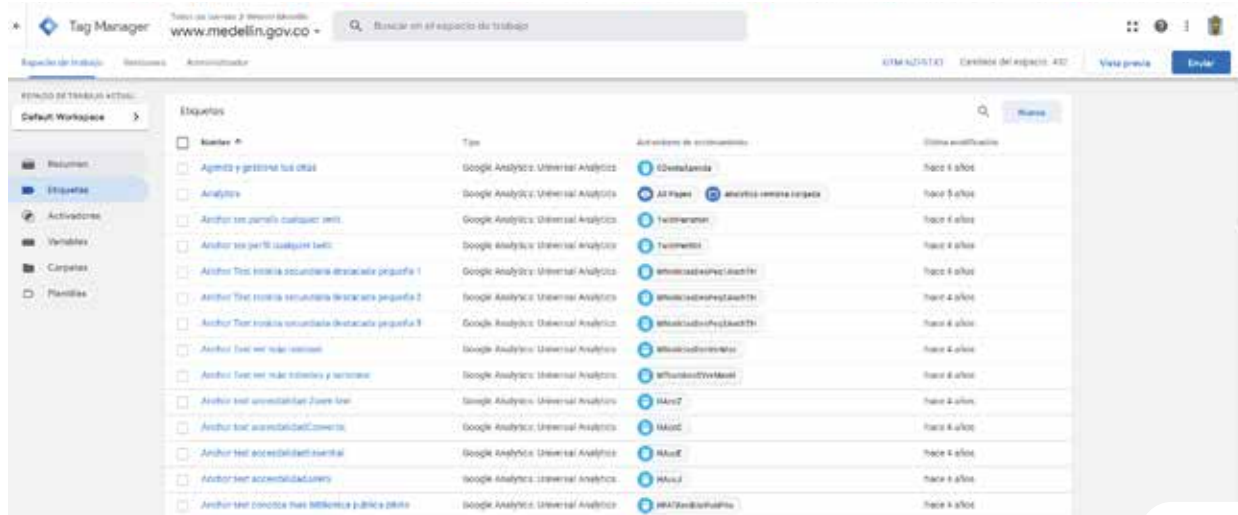


4.8.2 Google Search Console

Con la herramienta de Google Analytics medimos principalmente el rendimiento de la página web, cómo es la velocidad de carga o la posición media en Google con diferentes palabras claves. La herramienta nos permite acceder a los siguientes datos:

- Clics
- Impresiones
- CTR medio
- Posición media
- Errores de cobertura

- Velocidad
- Errores de usabilidad móvil



4.8.3 Google Tag Manager

Con la herramienta de Google Tag Manager podemos poner líneas de código en el sitio web, lo que nos permite medir event Cambiar por pantallazo del portal zos dentro del mismo o configurar nuevas métricas que no se encuentran por defecto en Google Analytics.

4.8.4 Google Optimize

Con la herramienta de Google Optimize ponemos a prueba todas las hipótesis de mejoras en el portal web realizando test A/B o test multivariantes, los cuales nos permiten presentar diferentes versiones de elementos en el portal con el fin de validar cual genera mayor atención o interacción por parte de los usuarios que navegan los portales de la Alcaldía.

4.8.5 Google Build URL

Con la herramienta de Google Build URL, podremos crear UTMS que nos permitan tener datos más detallados de las fuentes de adquisición de tráfico del portal, al poder medir las campañas creadas con Google Analytics.

05

Contenido y
administración
**del portal de
la ciudad**

Los temas, programas, proyectos, micrositos y demás espacios del portal de ciudad cuentan con diferentes perfiles de administración:

Roles y capacidades	Superadministrador	Administrador	Editor	Autor
Administrar plugins	X			
Administrar plantilla	X			
Gestionar perfiles	X	X		
Publicar contenido	X	X	X	
Crear contenido pendiente de moderación	X	X	X	X
Aprobar, moderar, editar y eliminar contenido	X	X	X	

5.1 Estructura

Los administradores delegados y colaboradores serán los responsables de identificar la estructura de cada espacio y microsito, de actualizarla y velar por su correcta gestión.



Los contenidos deberán ser creados para la web y con la escritura correcta para la plataforma. Se recomienda apoyarse en elementos multimediales y de posicionamiento para su publicación, como títulos llamativos, subtítulos, textos con listas ordenadas y no ordenadas, con textos destacados, enlaces, audios, videos y documentos de consulta.

5.2 Solicitud de publicaciones

Para las secretarías o dependencias que no cuenten con administrador delegado y requieren publicar contenidos en el Portal de Ciudad y en la intranet Eureka, la solicitud deberá hacerse al equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones. Asimismo, dicho contenido deberá ser conocido y contar con el visto bueno de los comunicadores de las secretarías.



- **Tiempo estimado de publicación:** Para el cargue de documentos, archivos, multimedia, imágenes, audios, videos y demás material que amerite una descarga para el usuario, el tiempo establecido por protocolo es de dos a cuatro días, después de la entrega del material.

Este tiempo se aumentará si la cantidad de archivos supera los cinco.

Por su parte, para el montaje, estructuración y creación de páginas o micrositiros podría variar entre quince días y un mes para desarrollos básicos y hasta tres meses para espacios que contengan elementos especializados. Toda solicitud deberá hacerse al área de Comunicación Digital, en la cual se

acordará una reunión previa para determinar el impacto, los tiempos en la ejecución del proyecto y la permanencia en el tiempo.

5.3 Enlaces

La plataforma permite crear enlaces a sitios internos y externos. Los vínculos deberán ser directos y evitar frases como “haz clic aquí”. El texto o la imagen que enlaza deberá ser lo suficientemente comprensible.

Cada enlace deberá contener un nombre dentro de la etiqueta, que al pasar el cursor por el enlace, muestre un texto de apoyo. Lo cual permitirá mejorar en accesibilidad.

Los enlaces que llevan a contenidos externos deberán abrir en una ventana nueva (_blank). La recomendación para hacer seguimiento a documentos enlazados, es que se utilice alguna herramienta para acortar las URL y así medir el comportamiento de consultas o descargas, por ejemplo www.bitly.com.

5.4 Archivos adjuntos y anexos

A la plataforma se podrán adjuntar documentos para su consulta o descarga. Los formatos admitidos son en PDF, Word, Excel, Power Point, MP3, MP4 (Audio) y ZIP o RAR, entre otros. Los archivos no podrán superar los 50 megas por cada uno de los elementos.

La recomendación es que cada documento tenga el peso suficiente para que los ciudadanos lo puedan consultar sin problemas de cargas de la página o velocidad de conectividad. Por tanto, deberá contar con atributos de agilidad y facilidad de descarga.

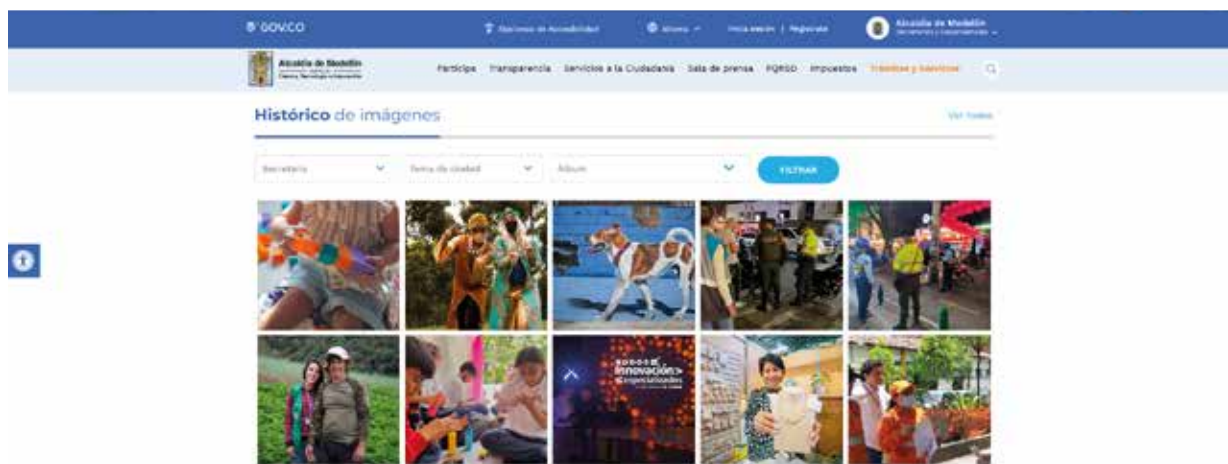
Se recomienda renombrar los archivos con el nombre de este separado por guiones bajos (Nombre_Del_Archivo).

5.5 Audios

Los audios se subirán desde la pestaña “audios” en el administrador de Wordpress, allí se debe asignar la categoría (estas son las dependencias) y las respectivas etiquetas (temas de ciudad). Deben agregarse los metadatos (título, autor, leyenda y descripción).

Se recomienda que los audios estén en formato .mp3 y que el peso no supere los 30 megas.

Los audios se deben editar para garantizar la calidad del mismo y renombrar los archivos separando el nombre por guión medio (Nombre-Archivo-Audio). Si varios audios corresponden a un mismo evento, pueden numerarse (Nombre-Archivo-Audio-1).



5.6 Fotos e imágenes

Las imágenes utilizadas en los contenidos del portal deberán tener un tamaño mínimo 1280 x 850 píxeles y un peso máximo estimado de 200 KB. Las imágenes para ser cargadas en las galerías deberán estar en formato .jpg, .jpeg, .png.

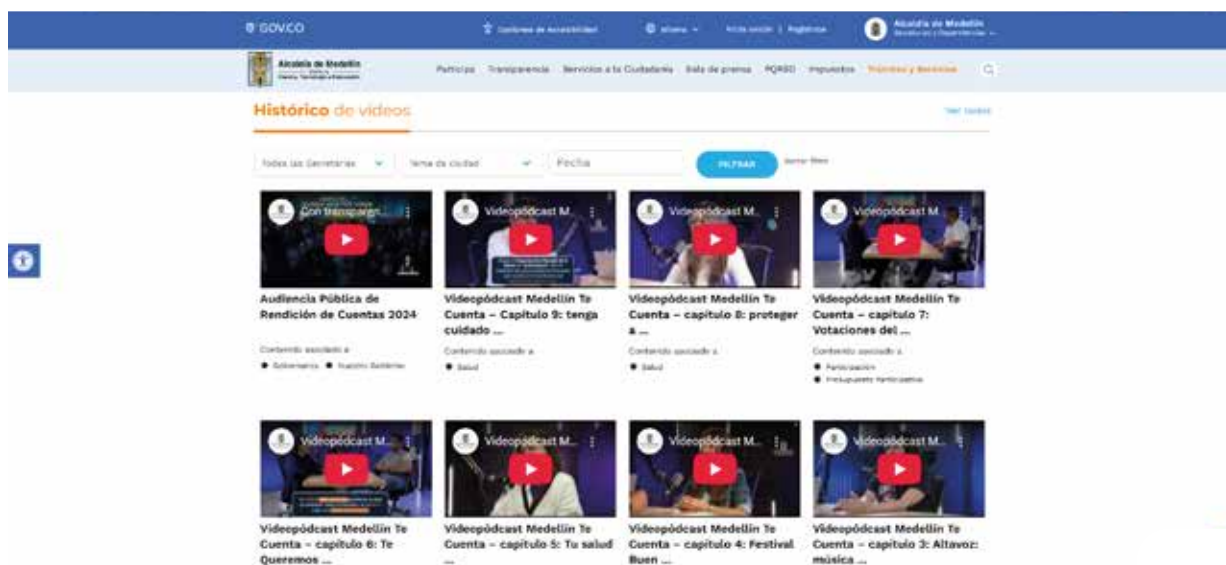
Si es una sola imagen, se recomienda que esté al 100% (Width: 100%). Esto solo si la fotografía tiene buena calidad (resolución mínima de 1200 píxeles de ancho). En caso de que se quiera trabajar desde el código, debe configurarse así:
<p>

Dentro del administrador de WordPress se deberá asignar el título y el texto alternativo o atributo ALT (es un texto alternativo oculto al usuario que permite la descripción de la imagen) y leyenda (pie de foto).

Se podrán utilizar imágenes por columnas, tres es la recomendación. Para tal fin, se utilizará el módulo de galería que está predeterminado en el administrador de WordPress.

Las fotografías serán subidas a través del administrador de WordPress en la biblioteca de medios y luego, en la opción “añadir medios”, se agrega la imagen dentro del contenido.

Los audios se deben editar para garantizar la calidad del mismo y renombrar los archivos separando el nombre por guión medio (Nombre-Archivo-Imagen). Si varios audios corresponden a una mismo evento, pueden numerarse (Nombre-Archivo-Imagen-1).



5.7 Videos

Como se expresó anteriormente, los videos deberán publicarse previamente en el canal de YouTube de la Alcaldía de Medellín (www.youtube.com/AlcaldiaMed), con el propósito de embeberlos dentro del contenido de WordPress.

Cambiar por pantallazo del portal El archivo deberá ser entregado en formato de video para que sea cargado en la plataforma. Se requiere que tenga la siguiente información:

- Título corto (máximo permitido por YouTube 70 caracteres).
- Dependencia del audiovisual.
- Descripción corta del video (máximo permitido por Youtube 5000 caracteres).

Se recomienda que el producto audiovisual sea ágil y dinámico, de calidad y que respete los derechos de autor. Es importante que sea creado para la web, tanto en conceptualización, orientación, duración y formato. Lo mencionado anteriormente también aplica para la intranet de la Alcaldía de Medellín (Eureka)

5.8 Streaming o señal en vivo

La señal en vivo de eventos o actividades para transmitir en el Portal de Ciudad deberá registrarse bajo los parámetros de calidad y de accesibilidad. Se recomienda que la señal se origine desde el canal de YouTube o las otras redes sociales de la Alcaldía de Medellín y, así, poder ser compartida y embebida en el portal. Si se transmite desde otras fuentes o plataformas tecnológicas, deberá ser avalada por el equipo de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

Si se hace en YouTube o por alguna de las redes sociales de la Alcaldía, la solicitud del código de transmisión deberá hacerse previamente al área de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicaciones.

5.9 Recomendaciones editoriales

Todos los textos que se escriban para la web deben contar con las siguientes especificaciones:

- Deben ser frases y párrafos cortos (de dos a tres frases por párrafo).
- Evitar hipervínculos en el primer y segundo párrafo. Esto debido a que, al poner enlaces al inicio de la lectura, se corre el riesgo de que el usuario abandone el sitio.
- Se debe escribir tuteado y con palabras de uso común.
- En casos de textos de más de dos párrafos, añadir destacados visuales. Tales como comillas (solo de ser realmente una cita), destacados grises o azules.
- Todo texto debe ir acompañado de una imagen (en textos extensos debe ir un recurso audiovisual cada dos o tres párrafos. Para textos cortos se deberá poner un elemento visual a partir de un párrafo).

5.10 Comités

La implementación de ajustes, actualizaciones o proyectos del portal web de la Alcaldía de Medellín depende del Comité Editorial y del equipo técnico, donde el primero se encarga de pequeños cambios y la gestión de contenidos, mientras que el segundo guía y desarrolla proyectos.



5.10.1 Comité Editorial

El Comité Editorial es la instancia semanal que permite coordinar y articular las actividades y productos de comunicación que se proponen en las diferentes estrategias, para su producción por parte de los diferentes equipos funcionales y para su adecuada organización y emisión desde las secretarías y entes descentralizados. Permite, además, efectuar el seguimiento y monitoreo de las acciones y temáticas propuestas por las dependencias con el fin de verificar su efectivo cumplimiento y contar con los reportes necesarios relacionados a la gestión de la Secretaría de Comunicaciones.

Para hacer una debida planeación y priorización de las solicitudes, el instrumento de registro de solicitudes al Comité Editorial se enviará semanalmente desde la Subsecretaría de Comunicación Estratégica. Este formulario se actualiza semanalmente dado que el registro de solicitudes tiene fechas de apertura y cierre.

El Comité Editorial cuenta con los siguientes criterios:

5.10.1.1 Direccionamiento

El Comité Editorial es dirigido por el secretario de Comunicaciones y/o el subsecretario de Comunicación Estratégica. Cuenta con la participación de los coordinadores de los equipos funcionales, los comunicadores estratégicos, los comunicadores asignados a las dependencias y los facilitadores de comunicaciones de los entes descentralizados. La Subsecretaría de Comunicación Estratégica, con su equipo, orienta el encuentro. A cada dependencia se le asigna un turno de 5, 10, 15 o 20 minutos, de acuerdo con el número y relevancia de los temas propuestos.

5.10.1.2 Presentación de solicitudes y temas

Los comunicadores de las dependencias, de los entes descentralizados, los estratégicos y los facilitadores de los equipos funcionales pueden presentar los temas requeridos por sus dependencias o áreas asignadas para ser considerados y coordinados mediante el Comité Editorial. Estos temas se registran en el formulario que para el efecto se comparte de acuerdo con los criterios de operación semanal.

5.10.1.3 Proceso para implementación de proyectos

Los proyectos que se solicitan al portal web de la Alcaldía de Medellín se pueden realizar de manera interna o externa (con un proveedor). Antes de determinar alguna de estas dos opciones, se deben realizar los siguientes pasos:

- 1.** Llega la solicitud.
- 2.** Se envía ficha técnica, la cual debe ser diligenciada por parte de la secretaría.
- 3.** Teniendo en cuenta la información diligenciada, se realiza una socialización con la secretaría. En conjunto con el equipo de Innovación Digital, se define si se hace de manera interna (es decir, el equipo de la Secretaría de Innovación Digital y el equipo de Comunicación Digital se hacen cargo del proyecto) o externa (proveedor). Tomada la decisión, se realiza un acta donde se estipula quiénes se hacen responsables del proyecto, la cual debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.

El proyecto se realiza de manera interna

En caso de que se decida realizar el proyecto de manera interna, estos son los pasos a seguir:

- 1.** Se definen los responsables de diseño, de UX y de contenido, tanto por parte de la secretaría como por el equipo de Comunicación Digital. Se establecen los objetivos (transaccionales o informativos) del proyecto.
- 2.** Etapa operativa: la secretaría queda encargada de enviar contenidos, los cuales son corregidos y estructurados por el equipo de Comunicación Digital. En esta etapa se establecen los plazos de tiempos por hitos dependiendo de la magnitud del proyecto. Se realiza un acta que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.
- 3.** Se desarrollan mockups.
- 4.** El producto pasa por una etapa de revisión, ajustes y aprobación por ambas partes (Comité Técnico y Además de la secretaría responsable del proyecto). Se realiza un acta que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.
- 5.** Se procede con la implementación por parte de los maquetadores y el equipo de SEO. En caso de que, en este punto, la secretaría solicite un nuevo desarrollo que no pueda ser realizado por la Secretaría de Innovación Digital o el Equipo de Comunicación Digital, este deberá seguir el paso a paso estipulado para proveedores externos. Se realiza un acta (de ser el caso, debe incluir lo anteriormente mencionado) que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.
- 6.** El proyecto se lleva a validación y ajustes finales por parte del equipo de maquetación, UX, SEO y contenidos.

El proyecto se valida de manera externa

- 1.** Se le brinda a la secretaría el instructivo de diseño y desarrollo web para proveedores, para que esta lo comparta con el proveedor.



2. Se hace una segunda reunión con el proveedor y con la secretaría de Innovación Digital. Allí se establecen plazos de tiempos de entrega. Se realiza un acta que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.
3. El proveedor debe revisar los contenidos con el comunicador de la secretaría y el comunicador estratégico.
4. Una vez aprobados, el proveedor presenta al Comité Técnico los mockups. Se realiza un acta que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.
5. Una vez revisados los mockups, el comité técnico y la secretaría solicitan los ajustes pertinentes. El proveedor debe hacerlos hasta que el mockup quede aprobado por ambas secretarías.
6. El proveedor debe maquetar el proyecto. Se hace una revisión final por parte de los equipos de ambas secretarías donde se revisa UX (Experiencia de usuario), Front end y SEO.
7. Se realiza un acta que debe ser aprobada por parte del equipo de Comunicación Digital.

06 Estrategia para **Redes Sociales**

6.1 Estrategia Digital de la Alcaldía de Medellín 2024-2027

El objetivo de la comunicación pública digital es contarle a la gente lo que se está haciendo por ella. La rapidez en el consumo, el tiempo de desecho del contenido y el desgaste de la relación de la ciudadanía con la política y sus instituciones nos lleva a unificar el lenguaje y a jerarquizar la entrega de la información solo bajo la marca Alcaldía.

6.1.1 ¿Qué vamos a comunicar?

Vamos a hablar sobre los temas que le importan a la ciudad. Las redes sociales deben contar una historia con información y datos de nuestra gestión, donde el protagonismo será de los ciudadanos, las actividades y las soluciones que le damos a la gente. Lo emotivo es subjetivo y, por ende, no podrá estar por encima de la gestión, que es objetiva.

Importante:

- Las redes informarán sobre temas estratégicos de la Alcaldía y sin identidad de secretarías. Debemos apostar a recuperar la confianza en la institución central, y para eso tenemos que dejar a un lado los personalismos.
- Tener canales abiertos implica compromiso y responsabilidad con la comunidad.
- Todo canal de comunicación abierto se convierte en un canal de PQRS.
- Tener un buen manejo de redes sociales implica un mínimo de siete personas dedicadas a dicha labor.
- La prioridad no debe ser cubrir la agenda de los secretarios, sino la gestión de su función y la entidad. Los secretarios, directores y gerentes serán voceros de los temas técnicos, relevantes y de gestión de la administración.
- Todos los contenidos deberán tener la aprobación de la estrategia central.

6.1.2 ¿Dónde vamos a comunicar?

Cerca del 75 % de la población en Colombia es usuario de redes sociales y el 97 % de la población con acceso a internet tiene una red social. Tenemos la oportunidad de contarle a la gente de Medellín, de primera mano, lo que estamos haciendo por y para la ciudad.

Dado el comportamiento de consumo de los usuarios, debemos tener muy presente siempre que tenemos solamente los 2 segundos iniciales para conectar

con las personas en nuestras publicaciones. Por eso siempre es importante usar un buen gancho para iniciar cada contenido.

Facebook

Es la red social más fuerte que hay. Casi todas las personas que tienen redes sociales tienen un perfil de Facebook. Nos permite compartir contenidos en todos los formatos, interactuar fácilmente con los usuarios y resolver situaciones y necesidades de la gente.

Es el canal que permite más caracteres y carga de contenidos, además de tener diferentes reacciones a estos, que sirven como medidor de la eficacia y necesidad de los temas.

Rango de edad: 25-44 años

Instagram

Un canal de consumo ágil y directo, donde debemos apelar a las emociones para lograr conectar y poder informar lo que hacemos. Aquí podemos incentivar la participación a través de los llamados a la acción en las publicaciones del feed y las historias, donde debemos generar más interacción.

Rango de edad: 25-44 años

Tiktok

un canal exclusivo de video, donde el consumo es ágil y los tiempos de desecho son muy rápidos. Es una red tan amplia que hay contenidos de todo tipo con la capacidad y posibilidad de ser virales rápidamente. Aquí necesitamos saber comunicar desde la institucionalidad para enganchar con la audiencia de este canal y lograr usar los audios, canciones y tendencias de la manera adecuada. Usar el canal en función de la institución y no al revés.

Rango de edad: 18-34 años

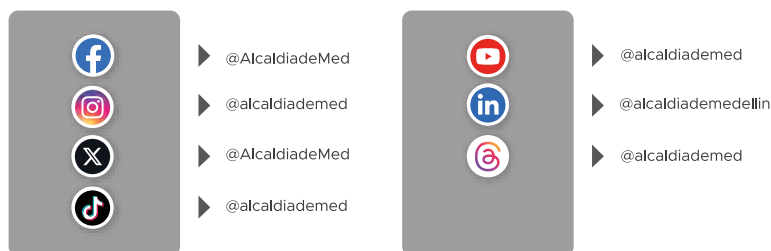
X

Una red social informativa y de opinión. Es un canal donde los tiempos de vida de cada post son muy efímeros (3 minutos, aproximadamente) y que se usa para

compartir noticias, información oficial, además de los otros contenidos. Una red hostil, donde la mayoría de comentarios e interacciones siempre van a estar inclinadas hacia un sentimiento negativo.

Rango de edad: 25 años en adelante

6.1.3 Cuentas oficiales en redes sociales de la Alcaldía de Medellín





6.1.4 Cuentas oficiales de las secretarías de la Alcaldía de Medellín

SECRETARÍA / PROGRAMA	Facebook	Instagram	X	TikTok
Tejiendo Hogares	▶ @tejiendohogares	▶ @tejiendo_hogares	▶	▶ @tejiendo_hogares
Juventud	▶ @juventudmed	▶ @juventudmed	▶	▶ @juventudmed
Seguridad	▶ @convivenciayseguridad	▶ @seguridadmed	▶ @seguridadmed	▶
Movilidad	▶ @sttmed	▶ @sttmed	▶ @sttmed	▶
La Perla	▶	▶ @laperlamed	▶	▶
Buen Comienzo	▶ @buencomienzo-med	▶ @buencomienzo-med	▶	▶
Educación	▶	▶ @educacionmed	▶	▶ @educacionmed
DAGRDR	▶ @dagrdmed	▶ @dagrdmedellin	▶ @DAGRDRMedellin	▶ @dagrdmedellin
Desarrollo Económico - Medellín Travel	▶ @guia.medellin.travel	▶ @medellin_travel	▶	▶ @medellin_travel
Cultura	▶ @Cultura.MDE	▶ @cultura.med	▶	▶ @cultura.med
Paz y Derechos Humanos	▶	▶ @paz_ddhhmed	▶ @PazDDHHmed	▶

6.1.5 Cuentas oficiales de los entes descentralizados y demás dependencias del conglomerado público Alcaldía de Medellín

SECRETARÍA / PROGRAMA				
ACI	▶ @aci.medellin	▶ @acimedellin	▶ @acimedellin	▶ @acimedellin
Aeropuerto Olaya Herrera	▶ @AeropuertoEPAOH	▶ @aerpuertoepaoh	▶ @aerpuertoepaoh	▶
Agencia para la Gestión del Paisaje y Patrimonio - APP	▶ @Agenciaappmede	▶ @agenciaappmed	▶ @AgenciaAPPMed	▶
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	▶ @Areametropol	▶ @areametropol	▶ @Areametropol	▶ @areametropol
Biblioteca Pública Piloto	▶ @Biblioteca PublicaPiloto	▶ @bppiloto	▶ @BPPiloto	▶
Bureau	▶ @BureauMedellin	▶ @bureaumedellin	▶ @BureauMedellin	▶
Corporación Cuenca Verde	▶ @corpCuencaverde	▶ @cuenca.verde	▶	▶
Corporación Hospital Infantil	▶ @HospitalInfantilHICM	▶ @hospitalinfantilm	▶ @hospinfantilm	▶
Corporación Parque Arví	▶ @parquearvi	▶ @parquearvi	▶ @parquearvi	▶ @parquearvi
Creáme	▶ @creameincubadora	▶ @creameincubadora	▶ @infocreame	▶
Empresa de Desarrollo Urbano - EDU	▶ @EmpresaDe DesarrolloUrbanoEDU	▶ @edumedellin	▶ @EDUMedellin	▶ @edumedellin_
Emvarias	▶ @emvarias.medellin	▶ @emvarias	▶ @Emvarias	▶ @emvarias
EPM	▶ @epmestamosahi	▶ @epmestamosahi	▶ @EPMestamosahi	▶ @epmestamosahi
Ferrocarril de Antioquia	▶ @FerroAntioquia	▶ @fundacionferrocarril antioquia	▶ @fundfcant	▶
Fonvalmed	▶ @fonvalmedfan	▶ @fonvalmed	▶ @fonvalmed	▶
Fundación Jardín Botánico	▶ @JardinBotanico Medellin	▶ @jardinbotanico demedellin	▶ @jbotanicomed	▶
Hospital General de Medellín	▶ @HospitalGeneralde Medellin	▶ @hgmhospital	▶ @HGMhospital	▶
Inder	▶ @indermedellin	▶ @indermedellin	▶ @INDERMEDELLIN	▶ @indermedellin
Isvimed	▶ @Isvimed	▶ @Isvimed	▶ @Isvimed	▶
Metro	▶ @metrodemedellin	▶ @metrodemedellin	▶ @metrodemedellin	▶ @metrodemedellin

SECRETARÍA / PROGRAMA				
Metroparques	▶	▶@metroparques	▶@MetroparquesM	▶
Parque Norte	▶	▶@parquenorte	▶	▶@parquenortemed
Aeroparque Juan Pablo II	▶@aeroparquejuan pabloii	▶@aeroparquejuan pabloii	▶	▶
Metroplús	▶@Metroplus.S.A	▶@metroplus_sa	▶@Metroplus_SA	▶
Metrosalud	▶@metrosalud	▶@esemetrosalud	▶@Metrosalud	▶
Museo Casa de la Memoria	▶@MuseoCasadela Memoria	▶@museocasadela memoria.med	▶@CasadelaMemoria	▶@museocasadela memoria.med
Parque Explora	▶@ParqueExplora	▶@parqueexplora	▶@ParqueExplora	▶
Plaza Mayor	▶@PlazaMayorMed	▶@plazamayormed	▶@plazamayormed	▶
Ruta N	▶@RutaNmed	▶@rutan_med	▶@Ruta_N	▶
Sapiencia	▶@sapienciamed	▶@sapienciamed	▶@SapienciaMed	▶@sapienciamed_
Colegio Mayor de Antioquia	▶@IUColmayor	▶@iucolmayor	▶@IUColmayor	▶@iucolmayor_
ITM	▶@ITMinstitucional	▶@itminstitucional	▶@ITMinstitucion	▶@itminstitucional
Pascual Bravo	▶@IUPascualBravo	▶@iupascualbravo	▶@IUPascualBravo	▶@iupascualbravo
Savia Salud	▶@saviasaludeps	▶@saviasaludeps	▶@saviasaludeps	▶@saviasaludeps
Telemedellín	▶@telemedellin.tv	▶@telemedellin	▶@Telemedellin	▶@telemedellin
Terminales de Medellín	▶@TerminalesMedellin	▶@terminalesmedellin	▶@terminalesmed	▶@terminalesmedellin

6.2 Gestión de la información

La Secretaría de Comunicaciones realiza semanalmente un comité editorial en el que se reciben los temas, solicitudes y necesidades del Conglomerado Público. En este se evalúa, desde el Equipo Digital, la pertinencia de cada solicitud; el acompañamiento, de ser necesario, y la recepción y revisión de los productos que apliquen dentro de los parámetros de la estrategia central.

Luego de consolidar los temas de las diferentes dependencias, el Equipo Digital realiza su consejo de redacción para definir el paso a seguir de estos contenidos y solicitudes. Desde el equipo, los creadores de contenidos se comunican con los enlaces de cada secretaría, ente o gerencia para solicitar toda la información

pertinente. Además, se reciben los contenidos creados para su respectiva revisión y aprobación.

Cada secretaría y ente descentralizado tiene una carpeta de Google Drive donde puede agregar insumos desde su área, para el uso y manejo de la Secretaría de Comunicaciones.

Las solicitudes que no lleguen al comité editorial de la Secretaría de Comunicaciones no serán tenidas en cuenta dentro de la parrilla semanal del Equipo Digital.

Importante:

La Secretaría de Comunicaciones tiene la prioridad de informar y comunicar los temas del Conglomerado; por esta razón, la información que se envía al Equipo Digital deberá ser completa y en los tiempos previos adecuados.

6.2.1 Lenguaje

Apropiación de la gestión. Se debe hablar en primera persona, en plural y tuteando. Es una sola institución la que ejecuta (Alcaldía de Medellín); por lo tanto, no debe hablarse desde una secretaría o ente descentralizado.

Ejemplo:

NO: *La Secretaría de Seguridad, en colaboración con la Policía Nacional, llevó a cabo la captura de 15 personas durante un operativo.*

SÍ: *Capturamos a 15 personas en un riguroso operativo.*

Equilibrio entre lo formal y lo cercano. Evitar el exceso de adjetivos. Usar palabras comunes que puedan reemplazar las palabras técnicas. El mensaje debe ser comprensible para cualquier tipo de persona (escribir pensando siempre en el lector).

Ejecución precisa, sin generalidades. Toda oración debe aportar información. No escribir generalidades.

Ejemplo:

NO: *Estamos trabajando por el medioambiente / Estamos trabajando por los niños.*

Estas son acciones que están implícitas en el deber ser de la Administración, esto no es contar gestión, esto no aporta información, no destaca, es una obviedad para el ciudadano.

Sí: *¡Siembra histórica! 40.000 árboles en toda la ciudad.*

Priorizar el dato llamativo de la gestión. Destacar la cifra relevante.

Copy o pie de texto:

- Máximo 30 palabras.
- Solo en casos excepcionales podría ser más largo.
- Debe tener llamado a la acción (CTA) como complemento.
- Debe ser creativo.
- No más de 3 emojis.
- Usar hashtags solamente en TikTok, en las otras redes sociales será en casos puntuales de campañas o estrategias de la Alcaldía.

Ejemplos de llamado a la acción (CTA):

- Tienes que ver esto.
- ¿Ya sabías esto?
- Comparte esta información.
- Comparte este video para que todos los jóvenes de Medellín se enteren.
- Guarda esta información, que no se te olvide.
- Cuéntanos tu opinión en los comentarios.
- Comenta.
- Comenta cuál es tu favorito.

Ejemplo: *¿Ya viste los jardines que sembramos? Comenta cuál es tu favorito.*

Anotación. Aunque lo siguiente desatiende las recomendaciones de la Real Academia Española (RAE), para los contenidos digitales (videos y piezas gráficas) se sugiere priorizar la lectura del usuario y quien consume el contenido al momento de usar números. En ese sentido, los números de 4 cifras van juntos

(4000) y los números de 5 o más cifras se pueden separar con puntos o nombrar en letras. (50.000 – 180.000 – 3500 millones).

6.2.1 Principales tipos de contenido y cómo contarlos

Los formatos en redes cambian con frecuencia según las tendencias y las formas de consumo, por lo que es necesario estar atentos y adaptarse oportunamente a estos cambios. Lo que se presenta a continuación es una estructura o lineamiento básico que funciona de manera transversal en todas las tendencias, para todo tipo de contenido, para cualquier formato, porque obedece más a la forma natural y básica de cómo los seres humanos reciben de manera óptima la información.

Estos son los tipos de contenido más frecuente que se comunican desde la Alcaldía:

Transformaciones. Estos son los cambios que se dan, principalmente, en infraestructura, bien sea limpieza, adecuación, reestructuración, reparación, construcción, cualquier tipo de mejoramiento evidente. La mejor manera de contar estas transformaciones es a partir de comparativos como los antes-ahora, pero no basta con mostrar un simple paralelo (como se hacía hace cinco años). Actualmente existen múltiples plantillas o formatos de transiciones en tendencia que, junto a la música, marcan intencionalmente un momento de tensión (en el antes) y un clímax después del drop, que es el que marca la transformación.

Elementos clave para contar transformaciones:

- Contar los antes-ahora con transiciones en tendencia.
- Musicalizar con el audio correspondiente a la tendencia.
- No debe durar más de 40 segundos. Estos videos por lo general son muy cortos.
- En algunos casos, si lo amerita, los planos del "antes" pueden mostrarse con una colorización distinta, más opaca, con tonos más grises.
- No se recomienda manipular el “ahora” para no perder credibilidad. Puede ajustarse el color discretamente sin alejarse de la realidad.
- Incluir una frase gancho que dé contexto.

Ejemplo de texto en video de transformación:

- Frase fija durante las imágenes del antes: Así se ve el desgobierno
- Frase fija durante las imágenes del ahora: Así se ve el amor por Medellín

Video con intervenciones del alcalde. Este tipo de videos deben sintetizar la información puntual de algún discurso; es un video sencillo con planos de apoyo acordes con el tema.

Elementos clave para video de intervenciones:

- La intervención se debe jerarquizar para seleccionar solo los fragmentos clave.
- La primera frase del video debe ser el lead, el gancho. Esa primera frase también va en texto o, en algunos casos, la frase también puede ser un complemento llamativo. Debe escribirse en un solo bloque, no se debe dividir entre plano y plano como los subtítulos y, de preferencia, se debe destacar más que los subtítulos habituales, bien sea con otro color, con un punto más de tamaño o sobre recuadro. Es necesario que la frase permanezca fija durante los primeros segundos para después continuar con los subtítulos.
- El alcalde siempre debe mostrarse en los primeros segundos.
- El video no debe durar más de 40 segundos.
- Si no conecta en los primeros 2 segundos, no sirve.
- Los cambios de plano no pueden durar más de 2,5 segundos.
- Siempre se debe subtitar, con perfecta ortografía.
- Usar zoom in para dar dinamismo.

Videos de gestión o informativo. Este tipo de contenido es más flexible para explorar con diferentes formatos.

Elementos clave de gestión o informativos:

- Aplicar la jerarquía, es decir, la primera frase debe ser el *lead*, el gancho.
- Frases cortas, información contundente.
- Si no conecta en los primeros 2 segundos, no sirve.
- Los cambios de plano no pueden durar más de 2,5 segundos.
- En caso de llevar voz en *off* se debe subtitar siempre, cuidando el uso de la ortografía.
- Importancia al dato, solo si este es relevante.

- Si la cifra no está redondeada, se habla de “más de...” Ejemplo cifra: 4289 -> Más de 4000, a no ser que sea una información que requiera absoluta precisión.
- Algunos videos pueden llevar entrevistados o vox pop según el tema. Es importante revisar la vestimenta del entrevistado, que no lleve logos de empresas ni logos políticos o asociados a instituciones.
- Zoom in en algunas entrevistas o planos para darle dinamismo.
- Jugar con pantalla dividida.

Video mediático (ruedas de prensa, anuncio urgente)

- Revisar material y jerarquizar en tiempo récord.
- Subtitular.
- No musicalizar o hacerlo adecuadamente; se busca dar prioridad al mensaje.

Videos desde secretarías y entes descentralizados. Estos videos son construidos desde cada equipo siguiendo las pautas anteriores y teniendo claro que:

- El alcalde es la prioridad en el mensaje, luego la Alcaldía.
- El vocero oficial en los contenidos digitales será el secretario, gerente o director. La vocería de técnicos o funcionarios será en caso de ser estrictamente necesario.
- Nuestro validador siempre va a ser el ciudadano, su testimonio es el que da cuenta de la gestión.
- La información debe ser orientada a la gestión, resultados concretos.
- No se comunica agenda ni día a día de los funcionarios.

6.2.2 Formatos

El 90 % de los contenidos para las redes sociales de la Alcaldía de Medellín, secretarías y entes descentralizados serán audiovisuales, en formato reel. No se publicarán videos en horizontal o 1:1.

Cuando se publiquen piezas gráficas deberán tener siempre información, gestión, datos y cifras. No se publicarán fotos limpias solamente para generar *likes*.

6.2.3 Fuentes

Una fuente legible, que no raye al extremo con lo institucional, pero tampoco con lo informal, es clave en nuestros contenidos. Siempre debe ser blanca y se puede apoyar con un trazo negro. No excederse en las sombras.

La frase fija o titular del video puede ser de color negro y apoyarse en fondo blanco, o ser de color blanco y usar fondos de los colores del Manual de Identidad Visual de la Alcaldía.

Los subtítulos o textos de apoyo deben estar siempre en color blanco, con trazo negro y sin sombras. Los subtítulos deben tener perfecta ortografía y redacción, más allá de que la persona que sale en el video se exprese mal.

Ejemplo: si la persona dice "ayúdemen", en el subtítulo ponemos la expresión correcta: "ayúdenme". Estos textos deben estar revisados por un corrector de estilo para evitar cualquier error.



Los cuadros de texto:

Los usamos solamente en casos estrictamente necesarios. Por ejemplo, que el fondo no permite ver la letra con claridad o que es importante destacar una frase.

- Evitar el uso de cuadros completos invasivos, de ningún color.
- El cuadro de texto debe ser para una máximo dos líneas.
- La intención es no ensuciar mucho el plano.
- Los cuadros de textos cada vez se usan menos, entonces solo en casos necesarios y textos muy cortos.

Recomendación: Estandarizar un tamaño de tipografía. Para subtítulos siempre más pequeños que las frases de información, pero que sea igual para todos. Habrá casos específicos en los que tal vez tengamos que cambiar, pero que la tendencia sea homogénea, al igual que el interlineado entre frases.

Nombres de las fuentes a usar:

- Arial Bold
- Metropolis Bold - Semibold
- Montserrat Bold - Semibold
- Classic
- Classic2
- Gotham

Si es necesario, se recomienda instalar las fuentes en la herramienta de edición que se use.

Evitar usar los textos en cursiva o italic (las expresiones o palabras que requieran cursiva se pueden poner entre comillas).

6.2.4 Recomendaciones Técnicas

- Mínimo en 1080 x 1920 píxeles. Grabar siempre en HD 60 y en vertical (si requieren generar contenido en horizontal para YouTube o videos institucionales, dejar buen espacio para poder editar en vertical).
- Cuidar que las imágenes siempre estén estables y con movimientos fluidos.

- A la hora de hacer el registro, grabar testimonios y planos de máximo dos minutos.
- Usar micrófono para registrar un buen sonido.
- Cuidar el *lip sync* cuando se grabe el audio y el video en diferentes dispositivos.
- Los videos siempre deberán estar subtitulados.
- Respetar las normas de encuadre como ley de tercios, vector de la mirada y ley del horizonte.
- Cuidar que cada plano esté debidamente enfocado en el objeto a resaltar, personaje que habla o realiza la acción principal dentro del clip.
- Grabar una cantidad suficiente de clips en cada reportería, utilizando planos a distintas alturas, ángulos y composiciones.
- Asegurarse de tener siempre permiso/autorización de los usuarios que salen en los videos, en especial si son menores de edad.

6.2.5 Elementos gráficos

Barra de créditos. Se usa en casos puntuales, como videos informativos, con anuncios y demás líneas institucionales; en esos casos, solo se aplica para el alcalde y los secretarios. En los videos testimoniales puede usarse para identificar al usuario.

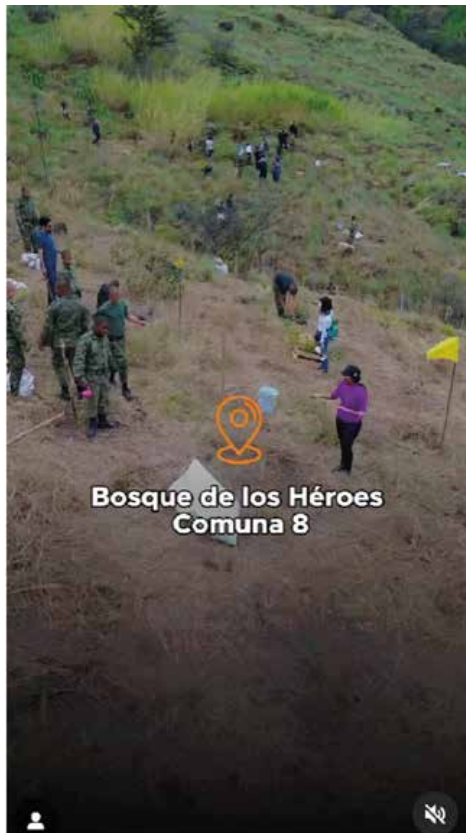


Nombre: Metropolis extra bold - 57pt

Cargo: Metropolis medium - 39 pt

Ubicación. En videos de transformación, gestión o intervención de espacios, es clave comunicar en qué lugar se está haciendo. Esto, además de ayudar a ubicar al usuario espacialmente, refuerza que la gestión de la Alcaldía está en todos los territorios.

Debe estar situada en un lugar visible, que no interrumpa el contenido del video y que no choque con las márgenes a la hora de publicar. Tener presente que esté en el tamaño adecuado. Siempre se debe mencionar el lugar: barrio/escenario/nombre y número de la comuna.



Antes-ahora. En los contenidos de transformación es clave mostrar cómo quedó el punto que se intervino. Es importante hablar de "antes" y "ahora", no "después". Estos elementos deben estar ubicados de manera que sean fáciles de identificar pero que no dañen ni interrumpan el contenido. Es clave que los planos o las fotos sean desde el mismo punto en ambos casos y que la transformación sea relevante.



6.2.6 Musicalización

- Da intención comunicativa.
- Crea el ambiente (determina los momentos de tensión, clímax y relajación).
- La música conecta directamente con el sistema límbico, podemos jugar con las emociones. Puede cambiar por completo el sentido.
- Así la persona reproduzca el video sin el audio, construir el contenido en sincronía con la música va a marcar el ritmo a las imágenes.

Cuatro formas de usar la musicalización:

1. Usar canciones tendencia de fondo solo como acompañamiento en segundo plano con poca o ninguna intención. No utilizar canciones con letras obscenas, que hablen de guerra, violencia o sexo. Poner atención a las letras incluso en inglés. La intención al usar este tipo de musicalización es meramente decorativa y para aprovechar la tendencia.
2. Usar transiciones que sean tendencia. Esta es absolutamente intencional y tiene que coincidir el drop con la transformación, debe haber tensión en el antes y climax después del drop al mostrar la transformación o el cambio.
3. Canción tendencia que se adapta al mensaje, no necesariamente es una transición.
4. Usar música de librería, pianos, épica, etc. (como última opción).

6.2.7 Generalidades

- Atención a los apoyos (sin basuras, sin tomas muertas). Cada apoyo debe contar algo; si no dice nada, es tiempo muerto y se descarta.
- La tipografía debe ser blanca y, en determinados casos, se pueden resaltar algunas palabras con otro color.
- Solo se deben usar las tipografías aprobadas de Premiere y CapCut.
- Homogeneizar la tipografía de los subtítulos.
- Se puede conservar la marca de agua (si es necesario: alguna campaña o estrategia puntual) pero no se usan cortinillas.
- Consumir muchas redes, identificar nuevos formatos para contar de manera creativa sin llegar a lo excesivo.



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación