

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos efectivos para gestionar las solicitudes de comunicación, actualización, publicación y divulgación de información sobre los productos y servicios de la entidad, garantizando su integridad y oportunidad.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de un área del ICETEX a través del Gestor de Servicios para comunicar, actualizar, publicar y divulgar información sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Finaliza con la publicación, actualización y/o difusión de contenidos a través de diversos medios, como el Portal Web de la Entidad, Infoservicio, Mensajes SMS y/o Email Marketing.

3. DEFINICIONES

- **ANS:** (Acuerdo de Nivel de Servicio) – Relación de aspectos para dar solución a los requerimientos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio.
- **Beneficiarios:** Estudiantes que cuentan con uno o más servicios ofrecidos por el ICETEX.
- **Banner:** Espacio concreto de una página web y formado por imágenes fijas o en movimiento.
- **Display:** Formato publicitario online, que puede estar formado por imagen, por audio, vídeo o texto, generalmente
- **Email Marketing:** Es el canal usado para enviar mensajes masivos para divulgación de información del portafolio de productos de la entidad o procesos asociados con los mismo, dirigido a grupos de interés.
- **Gestor de Servicios:** Herramienta tecnológica adquirida por ICETEX para el registro de incidentes de servicios.
- **Infoservicios:** Envío de información de divulgación interna por correo electrónico a un número de personas de manera directa, según el alcance de la comunicación.
- **Mensajes SMS:** Servicio de mensajes simples con máximo de 160 caracteres, que busca suministrar información de interés a los grupos de interés.
- **Micrositios:** Página web individual que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios para publicar o promocionar información comercial o editorial durante un corto periodo de tiempo.
- **Newsletter:** Publicación periódica que se envía mediante correo electrónico, y que incluye en su contenido novedades de interés.
- **Novedades:** Se entenderá como novedad cuando la publicación no guarda coherencia y armonía en su redacción, medio de publicación, entre otros aspectos básicos de comunicación hacia los diferentes grupos de interés de ICETEX. Debe tenerse en cuenta que el profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo no alterará la información originalmente recibida.
- **Servicios:** Se refiere a toda aquella información distinta a la relacionada con la promoción y divulgación del portafolio de productos del ICETEX.
- **Piezas Gráficas con fines Comerciales:** Una representación visual implementada para divulgar y promocionar el portafolio de ICETEX.
- **Portafolio de productos del ICETEX:** Se refiere al conjunto de modalidades de créditos propios, fondos en administración, alianzas y becas internacionales, créditos condonables, que ofrece el ICETEX.

4. CONDICIONES GENERALES

- La Dirección de Tecnología será responsable del mantenimiento, soporte técnico y funcional del Portal Web de la Entidad, así como de los aplicativos desarrollados por el área.
- Las solicitudes de actualización y divulgación de información deben registrarse a través del Gestor de Servicios y ser aprobadas por el jefe, coordinador o vicepresidente respectivo antes de su ejecución.
- Teniendo en cuenta que dentro de las funciones principales de la Oficina Comercial y de Mercadeo está el **“Formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del ICETEX”** y **“Promocionar las diferentes líneas de crédito de acuerdo con las políticas establecidas por el Gobierno Nacional y la Junta Directiva de la Entidad”**, se tiene que la misma se centra en la ejecución constante y permanente de las distintas acciones descritas en el presente procedimiento, razón por la cual el Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo podrá actualizar y divulgar información omitiendo la radicación de la solicitud a través del Gestor de Servicios.
- Es responsabilidad del área solicitante garantizar que todo el contenido a divulgar o actualizar dentro del portal web, en las secciones mencionadas, cumpla con los estándares de calidad establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Estos estándares incluyen aspectos como ortografía, redacción, estructura y enfoque comunicativo. Las secciones que requieren esta revisión y aprobación son:

- ✓ Créditos Tú Eliges (Todas las líneas).
- ✓ Fondos en Administración.
- ✓ Becas (Becas vigentes y otras becas).
- ✓ Alianzas.
- ✓ Quiénes somos.

- ✓ Pagos.
- ✓ Manuales de legalización.

Todas las áreas antes de solicitar la publicación o actualización de cualquier contenido, es fundamental que revisen la información existente en el portal web relacionada con el contenido a publicar. Si se identifica algún contenido desactualizado que requiera modificación, aunque no haya sido solicitado previamente, se debe informar al líder del área correspondiente por correo electrónico para llevar a cabo la actualización necesaria. El correo electrónico de notificación debe adjuntarse a la solicitud de publicación. En caso de no encontrar contenido para actualizar, se debe dejar constancia de ello en la solicitud.

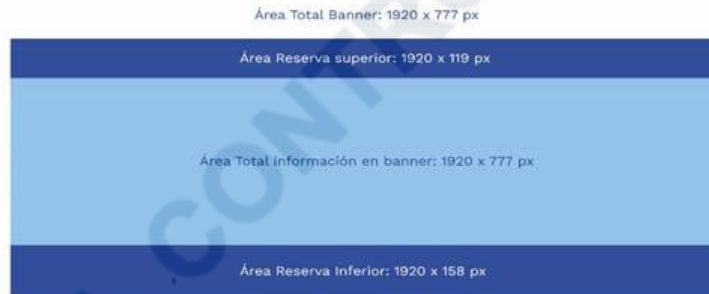
- Las solicitudes creadas en el Gestor de Servicios para publicación de banners y/o displays en el Portal Web deben incluir el tiempo de permanencia del contenido, limitado a un máximo de cuatro (4) meses. Una vez transcurrido este plazo, el banner y/o display será retirado automáticamente del Portal Web. Además, si durante la revisión semanal realizada por el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo se determina que el contenido está desactualizado, será eliminado del sitio web sin excepción.
- La cantidad de banners que pueden permanecer en el home principal será de máximo seis (6).
- Para las solicitudes de publicación de banners, el solicitante deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- **Formato:** JPG O JPEG
- **Peso Máximo:** 150kb
- **Medidas:**

Home Principal:

- ✓ Área total del Banner: 1920 x 777 px
- ✓ Área Reserva Superior 1920 x 119 px
- ✓ Área total información del Banner: 1920 x 500 px
- ✓ Área de Reserva inferior: 1920 x 158 px

Ejemplo:



Pagos Gestión de Crédito y Fondos

- ✓ Área total del Banner: 1920 x 530px
- ✓ Área Reserva Superior 1920 x 175px
- ✓ Área total información del Banner: 1920 x 257px
- ✓ Área de Reserva inferior: 1920 x 98px

Ejemplo:



- **Cantidad de caracteres:**

- ✓ Título del banner: 6 palabras máx.
- ✓ Complemento o descripción: 30 palabras máx.
- ✓ Llamado a la acción: 4 palabras máx.

▪ **Displays:**

Tamaño: 262 x 400 pixeles
Formato: JPG
Peso: Máximo 60 KB sin perder calidad (Por accesibilidad web y UX)

- El solicitante es responsable de asegurar que cualquier cambio o novedad que se pretenda publicar sea debidamente comunicado con anterioridad a las áreas pertinentes. Para ello, deberá adjuntar al caso creado en el Gestor de Servicio la evidencia de dicha comunicación y/o visto bueno de las áreas afectadas o relacionadas con dicha modificación.
- El solicitante es responsable de garantizar que la información a publicar sea precisa y completa, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el ["Manual de uso de piezas de comunicación interna" \(M20\)](#). Este manual está disponible en el repositorio de documentos de calidad de ICETEX, ubicado en In-Process Software Calidad – ICETEX.
- Los documentos para actualizar o publicar en el Portal Web deben ser enviados en formato PDF o Excel, sin contraseñas o bloqueos de acceso, permitiendo la búsqueda dentro del documento. Además, deben cumplir con los requisitos detallados en el Anexo 1. Directrices de Accesibilidad Web y Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y las normas relacionadas que la modifiquen, reglamenten o complementen.
- El solicitante debe garantizar el correcto diligenciamiento de la URL que va a reemplazar en la página web. Esta deberá ser ingresada en la herramienta Gestor de Servicios al solicitar la "Modificación o reemplazo de archivos adjuntos en la web", con el fin de evitar la duplicación de la información.
- Es responsabilidad del solicitante validar correctamente la categoría a la cual corresponde la publicación dentro de la herramienta Gestor de Servicios, adjuntando los archivos y/o soportes requeridos para gestionar solicitud.
- El profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo pondrá el estado de suspensión los casos en dos situaciones específicas: primero, cuando exista algún pendiente que requiera confirmación o registro por parte del solicitante; y segundo, cuando el especialista se encuentre trabajando con un volumen de casos que pueda afectar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) debido a su vencimiento. Para estos casos, el tiempo máximo de suspensión será de tres días hábiles para las solicitudes de Campañas de divulgación, Diseño de piezas comerciales e Infoservicios, y de 10 días hábiles para la Actualización y divulgación de contenido en la página web, debido al mayor volumen de casos y la dependencia de otras áreas.
- La recepción de requerimientos se llevará a cabo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Cualquier solicitud que sea radicada fuera de los horarios establecidos se entenderá como recibido al día siguiente.
- La descripción de las solicitudes y los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) serán los dispuestos en la siguiente relación:

CATEGORÍAS POR SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Actualización y divulgación de contenidos en la web	Cuando se solicita la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales.	12 días hábiles
Actualización web + infoservicio	Cuando se requiere la divulgación, actualización, modificación, lanzamiento, construcción o publicación de contenido, links y documentos adicionales e Infoservicio para información que deba ser compartida con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	12 días hábiles
Diseño y publicación de piezas gráficas en la web	Cuando se requiere el diseño, actualización, modificación o construcción de piezas gráficas con la información suministrada para la página web.	12 días hábiles
Lanzamiento de un producto o servicio en la web	Cuando se requiere publicar información de un producto o servicio que no existe en el portal web y se realiza la respectiva publicación o lanzamiento al público.	12 días hábiles
Modificación o reemplazo de archivos adjuntos en el portal web	Cuando se solicita reemplazar o modificar de un lugar a otro (Página principal, secundarias o secciones internas) un archivo ya existe en el portal web.	12 días hábiles
Nueva sección en la web	Se describe cuando no existe la sección en el portal web. La "sección" se tiene como objetivo páginas principales, secundarias, Landing page (Página de aterrizaje), Micrositios, Newsletter.	12 días hábiles
	Se entiende que se requiere este servicio	

CATEGORÍAS POR SERVICIO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Publicación de archivos en la web	cuando no existe el documento (PDF o Excel) en el portal web y se debe realizar la respectiva publicación.	12 días hábiles
Infoservicio	Cuando se requiere el envío de Infoservicio para información que deba ser compartida con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	6 días hábiles
Diseño de piezas comerciales	Cuando se solicita el diseño, actualización, modificación o construcción de piezas gráficas para la promoción y divulgación del portafolio de productos de la entidad.	5 días hábiles
Divulgación de información por Infoservicios	Cuando se requiere publicar información corta, concreta y concisa sobre actualizaciones de producto, portafolio, servicios y otros que deban ser compartidos con el proveedor de atención al usuario y/o Instituciones de Educación Superior (IES).	4 días hábiles

- El trámite para excepciones será de un (1) día hábil y se recibirá el caso por la mesa de servicios Aranda con sus soportes antes de las 9:00 am de la mañana. Se entenderán por excepciones las siguientes:
 - Publicación de resoluciones de nombramiento (Normatividad)
 - Relación con inversionistas
 - Términos y condiciones de subastas (cuentas abandonadas)
 - Manual de funciones de la entidad
 - Informes de gestión de la entidad
 - Mecanismos de control y participación ciudadana
 - Transparencia
 - Publicación de hojas de vida
 - Presupuesto del ICETEX
 - Informes estado de control interno
 - Las demás solicitudes que por Ley se deban publicar en el Portal Web de la Entidad.
- Cualquier funcionario, contratista o proveedor debe notificar al Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo sobre cualquier inconsistencia o desactualización que detecte en el Portal Web de la Entidad. En tales casos, el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo comunicará por correo electrónico al líder del área correspondiente la situación identificada, con el objetivo de que se implementen las medidas correctivas o mejoras necesarias para corregir la inconsistencia, actualizar la información o rectificar cualquier error detectado.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo se encarga del diseño de material gráfico con propósitos comerciales, destinado a la divulgación y promoción de los productos del ICETEX, así como para respaldar la estrategia comercial y de mercadeo de la entidad.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo enviará el informe y resultado de las campañas (SMS y Mailing) que requiera el área misional, para el análisis de las mismas.
- Cualquier solicitud hecha por las áreas para comunicar, actualizar, publicar y divulgar información sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad, mediante el Portal Web de la Entidad, Infoservicio, Mensajes SMS y/o Email Marketing, y que afecte directamente el servicio en todos los canales de atención, debe ser notificada simultáneamente al líder de canales por correo electrónico. Se debe adjuntar el speech que se utilizará para responder a las diversas solicitudes o inquietudes de los beneficiarios y/o ciudadanos.
- Es responsabilidad de las áreas publicar las diferentes versiones de los planes, programas o proyectos normativos, generados con la participación de los ciudadanos y grupos de interés, para mantenerlos informados sobre las actualizaciones y novedades antes de su publicación definitiva. Se debe tener en cuenta las especificaciones descritas en el documento "[Manual de participación ciudadana](#)" (M30).

5. DESCRIPCION

5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

5.2 ACTIVIDADES

Áreas ICETEX

5.2.1 Crea caso a través del Gestor de Servicios de la Entidad.

Nota: Se debe validar correctamente la categoría a la cual corresponde la publicación dentro de la herramienta Gestor de Servicios, adjuntando los archivos y soportes descritos en las condiciones generales según requerimiento.

Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.2 Recibe la solicitud por medio del Gestor de Servicios y verificar que cumpla con las condiciones definidas según el requerimiento.

- Si el requerimiento cumple con las condiciones, continúa con la actividad 5.2.3.
- Si el requerimiento no cumple con las condiciones, continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.3 Gestiona el requerimiento basándose en la información recibida teniendo en cuenta la tipología requerida:

➤ **Actualización y Divulgación de contenidos en el Portal Web:** Realiza la actualización y publicación, asegurando que los documentos a publicar no lleven información propia de los fabricantes del documento, aplicación origen, fechas de creación o modificación o propiedades personalizadas utilizando la(s) herramienta(s) de metadatos o aquella definida(s) por la Oficina Comercial y de Mercadeo para tal fin con el objetivo de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información a publicar.

Nota: Todo cambio que se realice en los micrositos o formularios de la Entidad en la página web, se le debe aplicar la "Lista de chequeo de seguridad". Se deben especificar en el caso radicado a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología por medio de la Herramienta de Gestión que micrositos se están creando, actualizando o eliminando, incluyendo publicaciones de la Oficina Comercial y Mercadeo. Se excluye la actualización y publicación de contenidos no interactivos como: textos, imágenes y videos. Para publicar los cambios en la página web la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología debe enviar el Acta de Comité de Cambios realizada semanalmente.

➤ **Infoservicios:** Compartir la información con el grupo de interés del ICETEX según lo requerido por el solicitante.

➤ **Diseño de piezas gráficas con fines comerciales:** Realizar el diseño de la pieza gráfica con fines comerciales según lo requerido por el solicitante, remitiendo la evidencia de la publicación o el material digital solicitado.

5.2.4 Soluciona el caso, asignando en el Gestor de Servicios el estado "**Solucionado**" de acuerdo con el flujo de estados relacionados a continuación:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
En proceso	Solucionado	Solución entregada

Areas ICETEX

5.2.5 Recibe correo electrónico con la evaluación a la gestión del caso.

- Si está de acuerdo con la solución entregada, realiza la encuesta de satisfacción y automáticamente se genera cierre del caso así:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Solucionado	Cerrado	Se ha validado con el usuario

Fin del procedimiento.

- Si está de acuerdo con la solución entregada y no realiza la encuesta de satisfacción, automáticamente se genera cierre del caso así:

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Solucionado	Cerrado	Por tiempo excedido de los tres (3) días para que el usuario evalué la encuesta de servicio.

Fin del procedimiento.

- Si no está de acuerdo con la solución entregada, el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo debe asignar el estado "**Suspendido**" en espera de los ajustes que se deban realizar y continúa con la actividad 5.2.7.

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
En proceso	Suspendido	En espera por usuario (El tiempo máximo que se esperará respuesta del solicitante, antes de la anulación del caso, será de 3 días hábiles)

Nota: Toda aquella solicitud que se encuentre en estado suspendido y no se cuente con respuesta del solicitante, será anulada.

Adicional, cuando el profesional a cargo de generar las piezas no pueda responder dentro de los tiempos establecidos por flujo de trabajo, tendrán una duración de 3 días hábiles, antes de ser anulada.

Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.6 Asigna al caso el estado según la causa de la novedad, de acuerdo con el flujo de estados relacionado a continuación e indica en el campo "observaciones" el motivo de este.

Flujo de Estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón

Flujo de Estados		
Registrado	Anulado	Fuera del alcance
Registrado	Anulado	Repetido o duplicado
Registrado	Anulado	Mal registrado
Registrado	Anulado	Por solicitud del Usuario
En proceso	Suspendido	Pendiente validación de usuario (Tiempo máximo para la validación por parte del área de 3 días hábiles para campañas, diseño de piezas e Infoservicios y 10 días hábiles para actualizaciones del portal web).
En proceso	Anulado	Mal registrado
En proceso	Anulado	Repetido o duplicado
Suspendido	Anulado	No está aprobado. (Tiempo máximo para la gestión por parte del área de 3 días hábiles para campañas, diseño de piezas e infoservicios y 10 días hábiles para actualizaciones del portal web).
Suspendido	Anulado	Información incompleta / Información no es clara (Tiempo máximo para la gestión por parte del área de 3 días hábiles para campañas, diseño de piezas e infoservicios y 10 días hábiles para actualizaciones del portal web).

Fin del procedimiento.

5.2.7 Cambia el estado de la solicitud susceptible a tramitar una vez el solicitante haya gestionado la novedad evidenciada por el Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo. El cambio de estado de la solicitud debe realizarse de acuerdo con el siguiente flujo de estados y continúa con la actividad 5.2.2.

Flujo de estados		
Estado inicial	Estado Final	Razón
Suspendido	En proceso	Respuesta dada por usuario
Suspendido	En proceso	Por causas exógenas que impactan el procedimiento
Reabierto	En proceso	Caso se encuentra en atención

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD POR CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de las solicitudes recibidas a través del Gestor de Servicios.	Muestra aleatoria de las solicitudes gestionadas relacionadas con la actualización y divulgación de información de productos y servicios del ICETEX para revisión de cumplimiento de los ANS. El ejercicio de revisión de cumplimiento de ANS será realizado de forma mensual.	- Informe generado por el aplicativo Aranda para validación de muestra aleatoria. - Correos electrónicos o cualquier medio donde quede constancia de las observaciones que resulten del control efectuado al cumplimiento de los ANS.	Coordinador Grupo Comercial y de Mercadeo o colaborador delegado por el mismo / Oficina Comercial y de Mercadeo
Actualización de banners y displays	Monitoreo semanal de banner y displays del home principal, secciones internas y microsítios	Informe de monitoreo semanal	Colaborador delegado por el Oficina Comercial y de Mercadeo
Cumplimiento de los lineamientos de publicación de las solicitudes recibidas a través del Gestor de Servicios.	Muestra aleatoria de las solicitudes gestionadas relacionadas con la actualización y divulgación de información de productos y servicios del ICETEX	Informe generado por el aplicativo Aranda para validación de muestra aleatoria.	Colaborador delegado por el Oficina Comercial y de Mercadeo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de uso de piezas de comunicación interna	M-20

Manual de participación ciudadana	M-30
Resolución 1519 de 2020	N.A.
Anexo 1. Directrices de Accesibilidad Web	N.A.
Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información establecidos en la Resolución 1519 de 2020 y las normas que expresamente la modifiquen, reglamenten o complementen.	N.A.
Lista de chequeo de seguridad	N.A.
Informe de monitoreo semanal	N.A.
Informe generado por el aplicativo Aranda	N.A.

COPIA CONTROLADA

Anexos:[Resolución 1519 de 2020.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, ago 23 2022 10:31 a.m.

[Anexo 1 - Directrices de accesibilidad web.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, ago 23 2022 10:31 a.m.

[Anexo 2 - Estandarización de contenidos.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, ago 23 2022 10:31 a.m.

Modificaciones**Descripción de cambios****Objetivo:** Se incluye la frase "garantizando su integridad"**Definiciones:** Se incluyen las definiciones de:

- Beneficiarios
- Banner
- Display
- Gestor de Servicios
- Micrositios
- Newsletter

Condiciones Generales: Se realizan los siguientes ajustes

- Se elimina punto relacionado a campañas de Mail Marketing o SMS
- Se ajusta condición general del punto 4 relacionado al contenido a divulgar o actualizar dentro del portal web
- Se agrega al punto 4 en el que aclara que se debe revisar el contenido existente antes de solicitar una actualización de contenido y notificar si hay algo desactualizado.
- Se incluye en el punto 5 las publicaciones de tipo displays
- En el punto 7 se actualiza las dimensiones del Home Principal (Área total información del Banner: 1920 x 500 px), además se incluyen imágenes guía de ejemplo.
- En el punto 9 se relaciona el M20 – Manual de uso de piezas de comunicación interna.
- Se crea punto 11 relacionado con que el solicitante debe ingresar correctamente la URL a reemplazar en la herramienta para evitar duplicación de información.
- Se crea punto 12 relacionado con la responsabilidad del solicitante de seleccionar la categoría adecuada y adjuntar los soportes requeridos en la herramienta.
- Se crea punto 13 relacionado con que la Oficina Comercial puede suspender casos por pendientes del solicitante o alta carga de trabajo, con un máximo de 3 días hábiles para campañas y 10 días para actualizaciones web.
- Se incluye dentro de las excepciones del punto 16 a la Relación con inversionistas
- Se elimina punto que habla de los requisitos que debe incluir la solicitud de campañas de SMS
- Se crea punto 19 donde se indica que las solicitudes de publicación que impacten el servicio deben notificarse al líder de canales con el speech de atención adjunto.
- Se crea punto 20 donde se indica que las áreas deben publicar versiones de planes normativos con participación ciudadana, según el manual M30.

Actividades: Se realizan los siguientes ajustes

- Se realiza mejora en la redacción de actividades y se colocan notas aclaratorias en las actividades 5.2.1, 5.2.3 y 5.2.5.

Seguimiento y Control: Se realizan los siguientes ajustes

- Se incluye actividad de control de Actualización de banners y displays
- Se incluye actividad de control de Cumplimiento de los lineamientos de publicación de las solicitudes recibidas a través del Gestor de Servicios

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-09-05	14	<p>Objetivo: Se incluye la frase "garantizando su integridad"</p> <p>Definiciones: Se incluyen las definiciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios • Banner • Display • Gestor de Servicios • Micrositios • Newsletter <p>Condiciones Generales: Se realizan los siguientes ajustes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina punto relacionado a campañas de Mail Marketing o SMS • Se ajusta condición general del punto 4 relacionado al contenido a divulgar o actualizar dentro del portal web

- Se agrega al punto 4 en el que aclara que se debe revisar el contenido existente antes de solicitar una actualización de contenido y notificar si hay algo desactualizado.
- Se incluye en el punto 5 las publicaciones de tipo displays
- En el punto 7 se actualiza las dimensiones del Home Principal (Área total información del Banner: 1920 x 500 px), además se incluyen imágenes guía de ejemplo.
- En el punto 9 se relaciona el M20 – Manual de uso de piezas de comunicación interna.
- Se crea punto 11 relacionado con que el solicitante debe ingresar correctamente la URL a reemplazar en la herramienta para evitar duplicación de información.
- Se crea punto 12 relacionado con la responsabilidad del solicitante de seleccionar la categoría adecuada y adjuntar los soportes requeridos en la herramienta.
- Se crea punto 13 relacionado con que la Oficina Comercial puede suspender casos por pendientes del solicitante o alta carga de trabajo, con un máximo de 3 días hábiles para campañas y 10 días para actualizaciones web.
- Se incluye dentro de las excepciones del punto 16 a la Relación con inversionistas
- Se elimina punto que habla de los requisitos que debe incluir la solicitud de campañas de SMS
- Se crea punto 19 donde se indica que las solicitudes de publicación que impacten el servicio deben notificarse al líder de canales con el speech de atención adjunto.
- Se crea punto 20 donde se indica que las áreas deben publicar versiones de planes normativos con participación ciudadana, según el manual M30.

Actividades: Se realizan los siguientes ajustes

- Se realiza mejora en la redacción de actividades y se colocan notas aclaratorias en las actividades 5.2.1, 5.2.3 y 5.2.5.

Seguimiento y Control: Se realizan los siguientes ajustes

- Se incluye actividad de control de Actualización de banners y displays
- Se incluye actividad de control de Cumplimiento de los lineamientos de publicación de las solicitudes recibidas a través del Gestor de Servicios

2022-11-02	13	En las condiciones generales se adicionan lineamientos de mediciones home principal, cantidad de caracteres y displays
2022-08-25	12	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se modifican las condiciones generales incluyendo las secciones que deben contar con previa revisión y aprobación. 2. Se modifican los documentos relacionados.
2021-12-24	11	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó actualización del objetivo, alcance del procedimiento. • Se incluyó la definición de "Gestor de Servicios" • Se ajustó el numeral de lineamiento generales y los ANS de gestión de las solicitudes de actualización y divulgación de información de PYS. • Se actualizó el numeral de descripción de actividades
2020-4-13	10	Se realizaron cambios en definiciones (se elimina seguimiento), en condiciones generales se incluye el ejercicio de revisión de cumplimiento de ANS será realizado de forma mensual.
2018-04-23	9	Se cambió de proceso al procedimiento, pasando de ser el procedimiento M5-1-11 Actualización y divulgación de información de productos y servicios del proceso Atención al Cliente para su versión 8 a ser el procedimiento M1-3-06 Actualización y divulgación de información de productos y servicios del proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo para su versión 9.
2016-12-28	8	Se da un mayor alcance al procedimiento y se ajusta a las necesidades actuales en cuanto a: Cambio del nombre del procedimiento Alcance del mismo Se elimina la entrega manual del formato por envío y aprobación del jefe de área a través de correo electrónico al responsable del área de mercadeo
2016-05-16	7	Se incluye en el numeral 5.2.4: También verifique que los documentos a publicar en formatos Word, Excel o pdf no lleven información de usuarios, versiones de software instalado, versiones de software, ni nombres de equipos, para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.
2014-5-27	6	Se traslada el procedimiento al proceso Atención al Cliente, y se ajustan los cargos responsables a Oficina Comercial y mercadeo.
2013-6-5	5	Se realizan ajustes a las actividades del numeral 5.2
7/10/2011	4	Se adiciona el control en la oportunidad de las actualizaciones de contenidos web en punto 6.
24/6/2011	3	Se modifica la actividad 5.2.11 por cuanto se define un tiempo en el cual se da por aceptada la publicación.
15/03/2010	2.0	- Se modifica la redacción de las actividades del proveedor en el diagrama de flujo y descriptivo. - Se incorpora en el diagrama de flujo el procedimiento ¿Legalización de Contrato u Orden de Compra o de Servicios¿. - Se incluyen los procedimientos que aplican para la contratación del proceso precontractual en este documento. - Se agregan nuevos documentos en el literal 7. ¿Documento Relacionados¿
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA