



## **Protocolo WEB**

**Sitio Web Universidad de Caldas**

# **POLÍTICAS Y REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO CORRECTO**

## **DEL SITIO WEB DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS**

### **Políticas**

El presente documento contiene las condiciones generales y particulares para el uso del sitio Web de la Universidad de Caldas, entidad sin ánimo de lucro creada conforme a las leyes colombianas en adelante la Universidad.

Si el usuario desea hacer sugerencias a la Universidad, para mejorar los contenidos, la información y los servicios que ofrece en este sitio Web, se puede dirigir al siguiente correo electrónico:

[webmaster@ucaldas.edu.co](mailto:webmaster@ucaldas.edu.co)

Se tienen en cuenta los lineamientos publicados en el Manual de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea

<http://www.gobiernoenlinea.gov.co/documentos/ManualGEL2008.pdf>

### **Introducción**

El uso de internet es útil para promover la participación de los usuarios, la transparencia, la rendición de cuentas, pero sobre todo la alta calidad, eficiencia en los servicios a través de elementos gráficos y de contenidos homogéneos, que generen una percepción en el usuario de que los sitios pertenecen a la misma organización.

Un sitio de Internet o sitio Web permite a los usuarios, mantenerlos informados sobre los temas de mayor interés, contactar a la Universidad y realizar actividades que de otra forma tendrían que ser llevadas a cabo en oficinas públicas.

En este sentido, los sitios Web de la Universidad de Caldas, deben considerarse como enlaces electrónicos entre la Universidad y los

usuarios; es decir, como un canal efectivo y estratégico de comunicación externa e interna.

## **Alcance del Sitio Web**

El sitio Web de la Universidad de Caldas tiene exclusivamente una función de divulgación de los aspectos más importantes de la información y la comunicación académica y administrativa y su contenido se rige por los principios Institucionales.

La Universidad de Caldas no persigue ningún lucro, ganancia o interés comercial con los contenidos o links que se publican en su sitio Web y su orientación es exclusivamente en desarrollo de las labores académicas, administrativas, culturales, de proyección, de aprendizaje y de investigación.

### **1. Condiciones de uso**

**a)** El Comité Web de la Universidad de Caldas, presidido por la asistente de la rectoría, y conformado por los directivos de las siguientes dependencias: Planeación y sistemas, Consultorio de Diseño, Mercadeo, Registro Académico, Oficina de Prensa y coordinado por el Web Máster de la Universidad de Caldas; es el organismo encargado de la toma de decisiones, del uso y contenido de la Web y la Intranet institucional. El Comité apoya en la toma de acciones y decisiones para ajustar y actualizar la información a partir de la aplicación de la Guía de Estilo. (Ver anexo 1 Guía de Estilo), El web máster y la persona asignada por cada dependencia es la responsable de gestionar los contenidos.

**b)** La Web no debe emplear elementos publicitarios (sean o no Institucionales) que interrumpan la sesión del usuario, como ventanas emergentes.

**c)** La Universidad en la operación de su sitio Web no genera, divulga o remite información, contenidos o mensajes de alcance ilícito,

pornográfico, violento, discriminatorio, racista o sexista.

**d)** Este sitio Web puede tener links o hipervínculos a otros sitios Web o a documentos de propiedad de otras empresas, personas u organizaciones diferentes a la Universidad, para lo cual el usuario está sujeto a las condiciones de uso y a la política de privacidad del sitio Web al cual remite el link.

**e)** Los contenidos y servicios del sitio Web de la Universidad, son de conocimiento público, por lo tanto la aceptación de las presentes condiciones de uso es un requisito indispensable para que el usuario o cualquier persona pueda hacer uso legítimo del mismo.

**f)** La aceptación de las presentes condiciones de uso, por el usuario de este sitio Web, tendrá lugar cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos:

- 1) Suministro de datos en los formularios de registro del sitio Web.
- 2) El empleo de los mecanismos de aceptación, de seguridad o de acceso al sitio Web que establezca la Universidad.
- 3) La consulta de cualquier contenido incorporado en el sitio.
- 4) La utilización de cualquiera de los servicios que la Universidad provea a los visitantes o usuarios a través de este sitio Web.

**g)** La Universidad no le remitirá al e-mail o dirección electrónica del usuario información que no haya solicitado, excepto información o noticias que se relacionen con los servicios de la Universidad.

**h)** La Universidad, a través de este sitio Web en ningún caso envía mensajes o realiza ofertas de servicios o productos, dirigidas a menores de edad, no recauda sus datos personales o generales y no contiene información o contenidos que pueda perjudicar, dañar o atentar contra la privacidad o integridad personal y/o emocional de los menores.

## **2. Dominio de Internet de la Universidad de Caldas**

El dominio de Internet de la Universidad de caldas es [www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co) (Un dominio es el nombre que identifica a un sitio web. Cada dominio tiene que ser único en internet.)

La Universidad de Caldas utiliza para sus sitios web, dominios con la terminación \_\_\_\_\_**.ucaldas.edu.co** o **www.ucaldas.edu.co/**\_\_\_\_\_ por lo que cualquier sitio web de la Universidad de Caldas debe llevar obligatoriamente dicho dominio.

Esto para cumplir con un principio de orden institucional e imagen institucional que transmita confianza, claridad y seguridad en los usuarios, así como un sentido de pertenencia por parte de las dependencias de la Universidad de Caldas.

Por otro lado, y para cuestiones de impacto y recordación de los usuarios, se debe pensar en subdominios sencillos y prácticos, evitando el uso de siglas, que generalmente no conocen.

**Por ejemplo:** el sitio web del Campus Virtual tiene el dominio [campusvirtual.ucaldas.edu.co](http://campusvirtual.ucaldas.edu.co), por lo que es sencillo para el usuario acordarse del nombre. Si su dominio fuera [cmpsvirtual.ucaldas.edu.co](http://cmpsvirtual.ucaldas.edu.co), sería más difícil recordarlo.

**Nota:** es importante tener claro que para el desarrollo de un nuevo sitio web, cada dependencia es responsable de conseguir todos los recursos (técnicos, financieros, humanos y demás) para el desarrollo de un nuevo sitio web, por parte de la oficina de prensa se ofrece la asesoría en la entrega de políticas editoriales y de uso, identidad institucional, y demás relacionados con los contenidos, y también cada dependencia se hace responsable de conseguir el alojamiento para su sitio web.

### 3. Lineamientos de contenidos

Los contenidos para la web no se elaboran de la misma manera que los contenidos para impresos. Es por esto que las siguientes políticas, permiten ofrecer al usuario contenidos claros, actualizados y en un formato adecuado para su lectura en pantalla.

#### Contenidos publicados en el home o portada principal del sitio web

- **Contenidos de interés externa e interna.** Los contenidos que se publican en la portada del sitio buscan que sean de interés para el público o usuarios en general.
- **Clasificados en el área de Actualidad.** Son contenidos relaciones con temas interés general y cuya ocurrencia es actual.
- **Clasificados en el área de Eventos:** Se publican los contenidos relacionados con eventos de la Universidad de Caldas
- **Proceso de publicación de contenidos:** Se debe realizar la solicitud de publicación de una nota o un contenido al Jefe de prensa enviando un correo a [jefe.prensa@ucaldas.edu.co](mailto:jefe.prensa@ucaldas.edu.co) después de recibido se cuenta con un tiempo de 24 horas hábiles para darle una respuesta del medio de publicación respectivo (sitio web, boletín electrónico, radio, televisión, periódico) de la Universidad de Caldas.

#### Características principales

Para asegurar que un contenido es adecuado para la publicarse en la web, se recomiendan las siguientes características:

- **Ser conciso.** Escribir en pocas líneas la idea principal.
- **Redactarlo de forma que permita ser escaneado.** El texto debe ser fácil y rápido de leer, los usuarios no acostumbran leer grandes bloques de texto continuo, por lo que se recomienda paginarlo.
- **Lenguaje claro y simple.** No se recomienda usar textos promocionales, términos burocráticos o palabras rebuscadas, ya que puede causar molestia al usuario no entender su significado.

## **Elementos a considerar para la creación de contenidos**

### **Audiencia**

Es importante tomar en cuenta para quién se va a crear los distintos contenidos de nuestro sitio. Por ello es necesario realizar estudios previos a la creación, para establecer nuestro público objetivo, además de las necesidades de nuestra dependencia, para así brindar contenidos de interés y gran valor a los usuarios.

El realizar un análisis de las características de nuestros usuarios, ayuda a determinar qué tipo de contenido se debe generar, ya que dependiendo de sus intereses y de las características específicas con las que se conectan al sitio, dispositivo, velocidad de conexión y resolución, influirá en la forma en la que podrá acceder al contenido y el valor que tendrá para el usuario.

### **Difusión**

Se recomienda publicar solamente documentos o textos cuyo contenido pueda hacerse público.

### **Presentación**

Antes de generarlo para publicarse en la red, es necesario revisar el texto o documento y determinar de qué forma es más fácil leerlo para el usuario, ya que hay textos que son muy extensos y hace imposible leerlos en línea, en estos casos, deberá considerarse la integración de una versión descargable del documento o texto, con formato específico para imprimirse. Ver Archivos Descargables para mayor información.

### **Detalles del Autor**

Cada documento debe incluir la siguiente información, en la parte superior del contenido después del Título:

- Autor y Fecha de publicación. Si no se requiere publicar el nombre del autor, puede ser el nombre de la dependencia que valida el contenido.
- Versión del documento si es que hay varias disponibles.
- Datos de contacto para cualquier aclaración o actualización del contenido.

## Imágenes

Las imágenes sólo deben agregarse para incrementar el valor del contenido.

Evite usar demasiadas imágenes, ya que se puede desajustar la presentación del contenido, además que puede incrementar los tiempos de descarga del contenido y se convertirá en un problema para los usuarios con conexiones de internet lentas.

## Palabra clave

Debido a que los usuarios escanean los contenidos antes de leerlos, el resaltar con negritas las palabras clave de cada contenido facilitará al usuario dicha actividad.

## Formato y estructura

- **Fuente.** Las fuentes de tipo sansserif son más fáciles de leer en pantalla. En las versiones para imprimir de los contenidos web se recomienda usar tipografías del tipo serif. La fuente para títulos será Arial negrita de 12 pixeles.
  - La fuente para contenidos será Arial de 10 pixeles.
  - La fuente para detalles de autor será Arial de 8 pixeles.
  - La fuente para subtítulos será Arial de 11 pixeles.
- Interlineado sencillo
- Títulos centrados
- Detalles de autor con alineación a la izquierda
- Contenidos con alineación justificada



- El contenido debe comenzar con un único y preciso título en altas y bajas, de manera que el usuario lea rápidamente de que trata el contenido, sin necesidad de leerlo en su totalidad.
- El texto subrayado es exclusivo de enlaces (hipervínculos)

## Consistencia

La extensión del contenido deberá ser máximo de una cuartilla (la información presentada en el contenido, debe representar el 50% de lo que sería un contenido impreso)

El contenido web debe ser breve y conciso, e informar de una manera simple y directa (menos es más). Si el contenido no puede reducirse, se deben usar anclas al principio del contenido con un índice de subtítulos y enlazarlos a la parte del documento en el que se encuentre la información.

En caso de no usar anclas, es necesario paginar el contenido, colocando en la parte inferior del contenido los elementos de navegación de siguiente, anterior y número de páginas que conforman el contenido.

**(Ejemplo: <Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente>)**

## Redacción

- Se recomienda utilizar el modelo de redacción pirámide invertida, la información más relevante al inicio y la menos relevante al final.
- Los verbos deben ser consistentes en cuanto a tiempo.
- Es imprescindible revisar la ortografía y la gramática del contenido.

## Lenguaje

- El lenguaje deberá ser sencillo y enfocado al ciudadano.
- No utilizar abreviaturas, a menos que se tenga la seguridad de que dichas abreviaturas sean acrónimos conocidos por el público al que se dirige. Cabe mencionar que esto último es posible siempre y cuando, la primera vez se emplee la palabra completa.
- De ser posible, se sugiere evitar abreviaturas en nombres, apellidos y cargos.
- Es preferible que los números del cero al nueve se escriban con letras; del 10 en adelante se pueden utilizar cifras exceptuando el mil y el millón (Ejemplo: 15 mil).

## 4. Planeación del sitio web:

Las siguientes son actividades que se recomiendan se deben tener en cuenta para planear correctamente el diseño o rediseño e implementación de un nuevo sitio web en la Universidad:

### a) Definir la visión y los objetivos del sitio Web

Es importante respondernos las siguientes preguntas antes de dar inicio a la planeación del sitio web:

- ¿Para qué se necesita el sitio?
- ¿Qué necesidad de la dependencia o entidad cubrirá el sitio Web, y qué necesidades de los usuarios quedarán debidamente cubiertas con este sitio?
- ¿Qué ventajas y beneficios tengo al contar con un sitio Web?
- ¿Cuántos procesos, trámites, servicios o gestiones podré llegar a realizar a través de este medio?
- ¿Qué capacidad tiene la dependencia para mantener permanentemente actualizado el sitio?
- ¿El sitio será sólo informativo, o también interactivo o transaccional?

## **b) Definir el público objetivo**

El enfoque de los sitios de la Universidad de Caldas debe estar enfocado a la comunidad universitaria y público por esto es necesario definir qué tipo de usuario es el que está interesado en el sitio, esto se puede lograr cubriendo los siguientes elementos clave:

- Identificar adecuadamente al público objetivo del sitio
- Levantar opiniones de este público sobre qué les gustaría encontrar en el sitio
- Diseñar un sitio para el usuario
- Probar el prototipo del sitio con el usuario
- Realizar modificaciones basadas en la información obtenida con la retroalimentación del usuario
- Probar el sitio final con el usuario

## **c) Equilibrar la demanda del usuario y la oferta institucional**

Para el diseño del sitio y sus diferentes elementos (estructura de información, lenguaje, interfaz gráfica, contenidos y herramientas tecnológicas), se debe realizar una planeación integral:

- Pensando en el usuario final, para detectar y jerarquizar adecuadamente las necesidades e información de interés de los usuarios.
- Al interior de la dependencia o entidad; para detectar las necesidades y expectativas sobre el sitio web de quienes conforman la dependencia, y que son dueños y responsables en última instancia de la información y la calidad de los servicios.

## **d) Clasificar la información de manera correcta, eficiente y clara**

Para determinar la mejor manera de estructurar y organizar la información del sitio web, se debe pensar de forma funcional y no

organizacional, hacia el usuario final, agrupando la información de manera lógica. La Arquitectura de Información y su etiquetado juegan un papel importante, ya que de éstas disciplinas depende el fácil acceso a la información para los usuarios.

### **e) Redactar los contenidos de forma clara, sencilla y concisa**

La redacción de los contenidos debe ser clara, concisa y sencilla.

Una gran cantidad de texto en internet es difícil de leer. Por ello, se debe planear siempre la forma más fácil de emitir mensajes por este medio, como lo son textos de tamaño legible, formatos útiles de presentación, tablas para facilitar la comprensión de datos y gráficos para reforzar la información.

Recordemos que existe la opción de adjuntar archivos donde se detalle la información, para que sean descargados únicamente por los usuarios a quienes interese conocer a mayor detalle.

### **f) Revisar que la información del sitio sea fidedigna**

El sitio debe contener información verídica sin tolerancia a ningún tipo de equivocación, porque un sitio que contenga información errónea o confusa, además de los problemas legales que puede generar, tiene como consecuencia la falta de credibilidad.

### **g) Actualizar la información de manera permanente**

Se debe tener presente que la actualización permanente del sitio será la clave para que éste y la imagen de la Universidad de Caldas, sean exitosas.

#### **h) Evitar la duplicidad de información**

Las dependencias, deberán evitar publicar la misma información. Será válido sin embargo, proveer vínculos o referencias a la fuente original de la información.

#### **i) Incluir espacios para la Atención Ciudadana**

Los sitios web de las dependencias, deberán contar con un formato o buzón de atención o formulario o en ultimas un correo para quejas, preguntas, denuncias y comentarios para fomentar la retroalimentación por parte de la ciudadanía.

#### **j) Evitar un sitio web excesivamente dinámico**

Puede creerse que un sitio con muchas animaciones y movimiento es más impactante y llamativo, pero en términos de usabilidad el uso excesivo de estos recursos, lejos de ser agradable, genera ruido visual que confunde y molesta al usuario.

### **5. Responsabilidad por uso indebido del sitio**

**a)** El visitante o usuario del sitio Web se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que hiciere de los contenidos, información o servicios del sitio Web de la Universidad.

**b)** El visitante o usuario del sitio, directa o por interpuesta persona, no atentará de cualquier forma contra el sitio Web de la Universidad, contra su plataforma tecnológica, sus sistemas de información o interferirá en su normal funcionamiento.

**c)** El visitante o el usuario del sitio, no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido,

información o servicios del sitio Web de la Universidad o que estén incorporados a otros sitios Web vinculados.

**d)** El visitante o el usuario del sitio Web de la Universidad no enviará o transmitirá en este sitio Web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, cualquier información de alcance obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra la Universidad, sus estudiantes, funcionarios o las personas responsables de la administración de este sitio Web.

**e)** El visitante o el usuario del sitio Web de la Universidad, no incurrirá en y desde el mismo, en conductas ilícitas tales como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedades documentales.

**f)** La Universidad tomará las medidas legales o disciplinarias que sean procedentes y aplicará las sanciones del caso, cuando un visitante o un usuario infrinjan cualquiera de las obligaciones y deberes definidos en las presentes condiciones de uso.

## **6. Responsabilidad por el uso de los servicios en línea**

**a)** El usuario es el único y exclusivo responsable del uso que haga de los servicios en línea disponibles en cualquier tiempo en este sitio Web, y cualquier uso de los mismos, que realice un tercero se entenderá que lo hace a nombre del usuario y bajo su responsabilidad.

**b)** El usuario es el único y exclusivo responsable del uso que haga de los mecanismos de acceso y seguridad – login, clave, password, etc- que defina en cualquier tiempo la Universidad, como requisito para utilizar o acceder a los servicios en línea.

**c)** La Universidad no garantiza la disponibilidad de los servicios en línea y de la información que los usuarios incorporen, transmitan, envíen o reciban a través de dichos servicios. La Universidad no incurrirá en ninguna responsabilidad frente al usuario o terceros, porque el sitio Web no se encuentre disponible o porque se restrinja en cualquier momento el acceso al mismo.

**d)** El usuario no podrá divulgar o remitir información, contenidos o mensajes con alcance ilícito, pornográfico, violento, discriminatorio, vulgar, racista o sexista; a través de los servicios de este sitio Web.

**e)** El usuario se abstendrá de molestar o vulnerar cualquier derecho de otros usuarios de los servicios en línea.

**f)** El usuario no debe enviar mensajes globales a toda la red, que generen mucho tráfico o que amenacen la disponibilidad de los servicios.

**g)** El usuario debe utilizar un lenguaje apropiado y respetuoso cuando utilice los servicios en línea.

**i)** El usuario en cualquier tiempo, deberá observar cualquier otra regla, obligación, deber, uso o mejor práctica que defina la Universidad, para garantizar una eficiente y eficaz prestación de cualquiera de los servicios disponibles en el sitio Web de la Universidad.

## **7. Propiedad intelectual del sitio Web**

El visitante o usuario del sitio Web deberá cumplir con las siguientes normas sobre protección de los derechos de propiedad intelectual, incorporados en el sitio Web de la Universidad de Caldas:

**a)** Todos los contenidos, información, signos distintivos y obras protegidas por el derecho de autor, incluidos en el sitio Web de la

Universidad, sin limitación - tales como texto, bases de datos, gráficas, imágenes, fotografías, video, sonidos, música, programas de computador, nombres de dominio, marcas, logo-símbolos, enseñas, nombres comerciales, lemas, modelos de utilidad, diseños industriales, etc – son propiedad de la Universidad o de las organizaciones o personas que estén vinculadas a este sitio a través de banners, vínculos o links.

**b)** Los contenidos, textos, bases de datos, diseños, gráficas, imágenes, fotografías, video, audio, sonidos, música, programas de computador y otras obras o creaciones intelectuales incluidas o vinculadas en el sitio Web de la Universidad, están protegidas por las leyes colombianas y convenios internacionales sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

**c)** El visitante o usuario de este sitio Web, directa o indirectamente, no podrá de ninguna forma y en ningún caso: reproducir, copiar, transformar, modificar, ceder, transmitir, divulgar, publicar, o distribuir cualquier información, contenidos o bienes susceptibles de protección por la propiedad intelectual, propiedad industrial o el derecho de autor que sean de la Universidad de Caldas o de las organizaciones o personas que estén vinculadas a este sitio Web a través de banners, vínculos o links.

**d)** El visitante o usuario de este sitio Web, utilizará cualquier información, contenidos o bienes susceptibles de protección por la propiedad intelectual, propiedad industrial o el derecho de autor que se encuentren en los sitios Web que estén vinculadas a este sitio a través de banners, vínculos o links, conforme a las condiciones de uso de dichos sitios Web.

**e)** Cualquier persona que considere que su obra o creación intelectual ha sido divulgada en este sitio con violación de sus derechos de propiedad intelectual, puede notificar esta situación al siguiente correo electrónico: [webmaster@ucaldas.edu.co](mailto:webmaster@ucaldas.edu.co)



## **8. Estadísticas web en línea**

Se tiene implementado un servicio gratuito de estadísticas de sitios web llamado Google Analytics.

Se pueden obtener informes como el seguimiento de usuarios exclusivos, el rendimiento del segmento de usuarios, los resultados de la campaña de marketing, el marketing de motores de búsqueda, las pruebas de versión de anuncios, el rendimiento del contenido, el análisis de navegación, los objetivos y proceso de redireccionamiento o los parámetros de diseño web.