

# ALCALDÍA MUNICIPAL DE ANTIGUO CUSCATLÁN



## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

Antigua Cuscatlán, mayo de 2018

## INDICE

Introducción .....	3
Marco Conceptual .....	4
Especificaciones Técnicas .....	5
Establecimiento de responsabilidades .....	6
Características de los contenidos .....	7
Procedimiento para publicación en el sitio Web .....	8
Procedimiento para la Administración del correo electrónico .....	9
Pasos para recepción de denuncias a través del correo electrónico .....	12

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento denominado “Políticas y Procedimientos para la Administración del sitio Web Institucional”, de la Alcaldía Municipal de Antiguo Cuscatlán, tiene la finalidad de constituirse en una herramienta escrita que oriente y facilite la implementación de buenas prácticas para la publicación en el sitio web del quehacer municipal.

Una de las principales características de los medios electrónicos es que variados tipos de información y contenidos se pueden difundir rápidamente a un gran número de personas, por lo que definir la periodicidad, responsables y las fuentes de información para la revisión y actualización de los canales del sitio Web, debería constituirse en una tarea relativamente sencilla.

De ahí la gran importancia que las autoridades municipales y los jefes de las distintas dependencias organizativas se involucren activamente en la recolección de información relevante de la institución, para su posterior divulgación interna o externamente, a través de los procedimientos diseñados para tal fin y los canales correspondientes.

## **MARCO CONCEPTUAL**

**POLÍTICAS.**

Son las reglas a seguir para la administración de la página web de la Alcaldía Municipal de Antigua Cuscatlán para la publicación de información de carácter institucional, responsabilidad a cargo de la Unidad de Comunicaciones y Prensa. Por otra parte, el Departamento de Informática es el responsable de reglamentar la creación y uso del correo electrónico institucional.

**ADMINISTRADOR DE LA PÁGINA WEB.**

Es la Unidad de Comunicaciones y Prensa, por medio de quien ejerce el cargo de Diseñador Gráfico.

**DEPENDENCIA ORGANIZATIVA.**

Son todas las gerencias, departamentos y unidades que conforman el organigrama de la municipalidad, quienes a través de sus gerentes, jefes y encargados son responsables de la entrega de la información a publicar en el sitio web.

**USUARIO.**

Público en general que ingresa a la página web de la municipalidad.

**SOPORTE TÉCNICO.**

Empresa externa contratada para dar alojamiento, soporte, dominio y resguardo en un servidor de su propiedad a la página web de la municipalidad; asimismo tiene el compromiso de brindar protección contra ataques cibernéticos (hacker, virus, entre otros) que puedan afectar la imagen de la institución.

**HIPERVÍNCULO.**

Vínculo asociado a un elemento que apunta a un elemento de otro texto u otro elemento multimedia, y que por lo general refiere a una misma temática.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

### **AMBIENTE DE DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB.**

El ambiente de desarrollo del sitio Web de la Municipalidad de Antiguo Cuscatlán se divide en contenido estático y dinámico.

### **SERVIDOR OFICIAL.**

[www.antiguocuscatlan.gob.sv](http://www.antiguocuscatlan.gob.sv)

Este servidor opera en tres tipos de ambientes:

- PHP
- MySQL
- MyCMS versión 2

### **USO DE INTERFACES.**

- IncrediMail
- Thunderbird
- Outlook

## **ESTABLECIMIENTO DE RESPONSABILIDADES**

Los contenidos publicados en la página Web de la Municipalidad de Antigua Cuscatlán, son responsabilidad de la dependencia organizativa que los emite, incluyendo su actualización.

### **RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

1. Cada una de las dependencias organizativas de la municipalidad con presencia en la página Web [www.antiguocuscatlan.gob.sv](http://www.antiguocuscatlan.gob.sv) es responsable de la información que se publica.
2. La Unidad de Comunicaciones y Prensa es responsable de subir la información, una vez haya cumplido los requisitos establecidos.
3. La actualización o modificación de la información publicada es responsabilidad de las gerencias, departamentos o unidades que la originan; mensualmente o cuando sea necesario deberán informar de esta situación a la Unidad de Comunicaciones a través de memorándum, quien hará la revisión respectiva.
4. En lo relacionado a movimientos de personal con presencia en la página Web, le corresponde al Departamento de Recursos Humanos notificar por escrito y de manera inmediata los cambios.

### **RESPONSABILIDAD DE LOS CONTENIDOS.**

1. Cada dependencia organizativa debe generar información concerniente a sus funciones y actividades con la característica de ser actual, relevante y de interés público.
2. Los contenidos emitidos por las dependencias organizativas deben ser claros, breves y precisos.
3. Los contenidos emitidos por las dependencias organizativas no deberán ser ofensivos, discriminatorios, con alusiones políticas o de carácter proselitista.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTENIDOS

1. Los contenidos publicados en el sitio Web de la Municipalidad de Antiguo Cuscatlán responden a los estándares solicitados, y tienen la característica de ser relevantes, vigentes y verificables.
2. Los contenidos corresponden a las diferentes actividades, servicios y proyectos que desarrolla la municipalidad.
3. Toda información entregada para publicación debe ser útil, con un lenguaje sencillo por estar dirigida al público en general.
4. No debe ser ofensiva ni discriminatoria.
5. Cualquier tipo de contenido debe cumplir con normas ortográficas, gramaticales y de sintaxis del idioma español.
6. Cuando se toman y publican ideas de terceros, se incluye la fuente de dicha información, salvaguardando los derechos de autor.
7. Los contenidos publicados no se utilizan para el plagio de ideas de terceros, o para alterar sin la debida autorización los diferentes materiales informativos divulgados en la página Web.
8. En los contenidos publicados no se utilizan siglas ni tecnicismos a menos que sea necesario, atendiendo los lineamientos para la publicación de contenidos Web.
9. Tampoco se usan términos en idiomas extranjeros a menos que sea necesario, atendiendo los lineamientos para la publicación de contenidos Web.
10. La información en audio, video o galerías fotográficas debe estar debidamente etiquetada y referenciada de su fecha de elaboración.
11. En el caso de fotografías a publicar en la página Web, deberán llevar el escudo de la municipalidad (que es la marca), y un título.
12. Si se desea se podrán incluir hipervínculos a los textos, lo que permitirá al usuario profundizar más en la información.

## **PROCEDIMIENTO PARA PUBLICACIÓN EN EL SITIO WEB**

1. Toda solicitud de publicación de un contenido ya sea por actualización, cambios o creación de nueva información en el sitio Web de la municipalidad, debe ser tramitada por escrito (memorándum) por el jefe de la dependencia organizativa interesada y dirigida al Jefe de la Unidad de Comunicaciones y Prensa, donde está establecida la base del sitio Web.
2. El Jefe de la Unidad de Comunicaciones y Prensa es el responsable de verificar y analizar el contenido de la información que se desea actualizar, cambiar o publicar por primera vez.
3. El Jefe de la Unidad de Comunicaciones y Prensa dará instrucciones al encargado o administrador del sitio Web de la municipalidad, sobre el tipo de información que puede ser publicada.
4. El encargado o administrador del sitio Web informará oportunamente al jefe de la dependencia organizativa interesada la resolución favorable de su solicitud; asimismo en caso que la solicitud sea denegada.
5. Se debe incorporar la URL de la página web en todos los documentos oficiales de la municipalidad.
6. El mismo proceso descrito anteriormente para las publicaciones de información en el sitio Web, aplica para el caso de la publicación de fotografías, pues siempre deberá resguardarse la imagen de la municipalidad.
7. No se publicará en el sitio Web municipal información que resulte contraproducente para la institución, sus autoridades o el resto de servidores municipales.



## **PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO**

La Alcaldía Municipal de Antigua Cuscatlán ha implementado el servicio de correo electrónico institucional para los usuarios de la red interna. Estas cuentas son creadas con el perfil administrativo, que permitirá el acceso a través del sistema electrónico de la municipalidad.

Este procedimiento pretende establecer responsabilidades y guías para el uso aceptable y apropiado del correo electrónico institucional y es responsabilidad del Departamento de Informática, la verificación de su buen uso.

### **RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.**

1. Crear las cuentas electrónicas según el dominio aplicable para el usuario.  
Dominio Oficial: [antiguocuscatlan.gob.sv](http://antiguocuscatlan.gob.sv)
2. Instalar y configurar la interfaz adecuada para el manejo y uso del correo electrónico de los usuarios.
3. Monitorear que los niveles de capacidad del correo electrónico se mantengan en sus límites de buen funcionamiento, teniendo un mínimo de 25 MB.
4. Mantener el adecuado funcionamiento del correo electrónico, verificando la ausencia de errores a la hora de enviar o recibir correos.
5. Resolver cualquier situación que impida la efectiva comunicación por este medio.

### **RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL PARA EL USO CORREO ELECTRÓNICO.**

1. Mantener el código de acceso (user name o login name) y la clave de acceso inaccesible a terceras personas.
2. No compartir la contraseña de la cuenta de correo electrónico.
3. Revisar el correo electrónico periódicamente.

4. Reportar al Departamento de Informática cualquier mensaje de error en el correo.
5. Borrar inmediatamente mensajes no deseados, ya que ocupan espacio de almacenaje en el disco.
6. Tener conocimiento que es posible realizar copias electrónicas de todo mensaje que se envíe.
7. Tener en consideración que la capacidad permitida para envío de documentos utilizando el correo electrónico institucional es de 10 MB.
8. Abstenerse de enviar y recibir material que pueda afectar negativamente la imagen de la municipalidad.
9. Abstenerse de difundir por este medio información confidencial de la municipalidad.
10. No colocar información ilegal en el sistema de correo electrónico.
11. No se permite el uso de lenguaje abusivo, ofensivo o vulgar, tanto en mensajes públicos como privados.
12. Queda prohibido el envío de mensajes no pertinentes a listas, grupos o individuos dentro del sistema, al igual que el envío de cartas en cadena.
13. No usar el sistema para fines comerciales o para lucro personal.

Se puede afirmar que el uso de la red es un privilegio, no un derecho, y puede ser revocado en cualquier momento a causa de conducta abusiva o inapropiada por parte del servidor municipal que goza de este beneficio.

#### **ACCIONES DISCIPLINARIAS.**

El abuso del privilegio del correo electrónico institucional por parte de un servidor municipal, o cualquier uso mal intencionado que pueda causar congestión en la red interfiriendo el trabajo de otros, puede tener como resultado que se cancele o se revoque dicha cuenta de correo electrónico.

Otras acciones disciplinarias podrán ser consideradas y aplicadas por las autoridades de la

municipalidad, dependiendo de la gravedad de la situación, tales como suspensión sin goce de sueldo, despido, una demanda legal u otras acciones, de acuerdo a las normas disciplinarias de la municipalidad.

## **PASOS PARA RECEPCIÓN DE DENUNCIAS**

## A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO

[info@antiguocuscatlan.gob.sv](mailto:info@antiguocuscatlan.gob.sv)

RESPONSABLE:

Unidad de Comunicaciones y Prensa de la Municipalidad de Antigua Cuscatlán.

No.	PASOS A SEGUIR	RESPONSABLE
1	Recepción de la denuncia o petición	Web Master (administrador de sitio Web)
2	Verificación de los datos del contacto	Web Master (administrador de sitio Web)
3	Impresión	Web Master (administrador de sitio Web)
4	Verificación y asignación de la denuncia (entrega por escrito)	Unidad o Departamento
5	Recepción de la denuncia (firma y sello de recibido de la denuncia)	Unidad o Departamento
6	Seguimiento del caso	Unidad de Comunicaciones y Prensa
7	Revisión y verificación de respuesta	Unidad de Comunicaciones y Prensa
8	Envío de respuesta por correo electrónico.	Web Master (Administrador de sitio Web)

TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES O DENUNCIAS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO:

- Dos (2) días para contestar las denuncias ciudadanas o peticiones.
- De tres (3) a siete (7) días para solventar y resolver las denuncias ciudadanas o peticiones.