

POLÍTICAS PORTAL MUNICIPAL WWW.CALI.GOV.CO

Autores: Aldemar Hernández – Robert Tulio Almaino

Revisó: Francisco J. Alvarez

Aprobó: Reinelio Rodríguez

Presentación

La Alcaldía de Santiago de Cali, consciente del papel relevante de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su labor de gestión y acorde con las políticas nacionales de modernización estatal, de la Agenda de Conectividad, y dando cumplimiento a los lineamientos de la política de Gobierno en Línea para los entes territoriales, tiene a disposición de la comunidad su portal web www.cali.gov.co con información de interés general, noticias, boletines y una amplia gama de servicios.

El Portal Municipal es la punta de lanza de la estrategia de Gobierno Electrónico de la Administración Municipal. Pretende establecer los medios de interacción necesarios para reforzar los procesos de participación democrática, ofrecer trámites y servicios en línea, apalancar las iniciativas orientadas a cerrar la brecha tecnológica y alfabetizar mediante la difusión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación a la comunidad.

La información, datos y servicios incorporados en el portal municipal, serán de carácter oficial. La información debe ser concreta, actualizada, veraz, completa y amplia para su público objetivo. Se aconseja citar en lo posible las fuentes de información y colocar de manera visible, información adicional de contacto para establecer contactos particulares para ampliar detalles puntuales. La naturaleza de la información, indicará el sistema idóneo para su publicación (noticia, evento, documento, consulta, aplicativo, gráfico, fotografía, audio o video), y la extensión, determinará su formato de distribución (texto, gráficos, archivos para descargar, etc).

El presente documento, consigna las políticas y consideraciones que deben aplicar para la publicación de información, datos e implementación de servicios por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal en el portal: www.cali.gov.co

1. ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN

- a) **Webmaster + DBA:** Los usuarios “Webmaster” y “DBA (DataBase Administrator)” son responsabilidad directa de la Oficina de Informática y Telemática de la Alcaldía y tienen a su cargo la gestión de las herramientas para vigilar la disponibilidad y funcionamiento del portal, de igual forma, se encargan de verificar el cumplimiento en cuanto a actualización y a la aplicación de los estándares y políticas del Portal municipal, en lo relacionado con la publicación por parte de los demás usuarios, editores y administradores de instancia designados por cada Dependencia.
- b) **Administradores de instancia:** A este perfil pertenecen aquellos usuarios designados mediante oficio del director de su dependencia y que tienen a su cargo la responsabilidad de:
 - Gestionar, conseguir, redactar, crear, editar y dar de baja los textos que harán y hacen parte de las diferentes páginas (publicaciones) que producto de la gestión municipal sean puestas a disposición de los usuarios del portal municipal según se defina al interior de su dependencia.
 - Crear y publicar los contenidos actualizados, en la sección del portal (instancia) correspondiente a su dependencia.
 - Crear y publicar los recursos (imágenes, archivos PDF, archivos de vídeo, archivos de audio, etc.) que estarán disponibles para la descarga desde la página web y asociados a las diversas publicaciones.

c) **Publicadores y periodistas:** El proceso de gestión informativa descrito en el sistema de gestión de calidad y operación por procesos, establece como responsable de la publicación de información noticiosa y boletines de prensa, única y exclusivamente a la Oficina Asesora de Comunicaciones adscrita a la Secretaría General de la Administración Central Municipal. Así pues, se crean usuarios y se apoyan desde la oficina de informática y telemática, a los periodistas designados como “publicadores” y que mediante la clave y los permisos establecidos en el sistema, publican y dan de baja las noticias en cada instancia y en la página inicial del portal municipal www.cali.gov.co

d) **Administrador de Sistemas de Información:** Para cumplir con el objetivo de mantener una administración descentralizada de los servicios o sistemas de información del portal web de la Administración Central (contratación, PQR, gestión documental), cada dependencia deberá designar al (los) funcionarios que serán responsables de cada aplicativo desarrollado o instalado en coordinación con la oficina de informática y telemática. El monitoreo, administración, solicitudes de backup y mantenimiento, se realizará por parte de dicho funcionario contando con el apoyo del personal de informática y telemática municipal

2. ACCESO

El acceso a los sistemas de información está definido por el establecimiento de perfiles generales, asignados dependiendo del tipo de información a publicar (contratación, información, servicios, etc) y las tareas (ej: consulta pública, administración, etc). Las directrices se encuentran consignadas en el documento interno de Políticas de Seguridad Informática. La asignación de perfiles y claves es realizada por los WebMaster previa solicitud escrita dirigida al Asesor de informática y Telemática del Municipio de Santiago de Cali, especificando el tipo de administración requerida, los datos de la persona delegada (Nombres completos, apellidos, dependencia, e-mail, etc), la forma de vinculación (en caso de ser contratista, la fecha de terminación del contrato). Se sugiere consultar de manera anticipada el perfil de formación requerido para desempeñar las labores de administración de cada sistema y en lo posible, delegar funcionarios vinculados a la Administración Municipal. En todo caso, es obligación del delegado, realizar una capacitación de empalme con el nuevo funcionario en caso de redistribución de tareas, traslado a otra dependencia o desvinculación de la Administración Municipal.

3. NUEVOS SERVICIOS

Para la solicitud de nuevos servicios en nuestro portal www.cali.gov.co por parte de una dependencia o entidad deberá hacer la solicitud por escrito y dirigida al Asesor de Informática y Telemática indicando:

- * Nombre de la Dependencia ó Entidad.
- * Nombre de la persona que servirá de contacto y responsable de la información con número de teléfono.
- * Servicio solicitado indicando objetivo del mismo y recurso de software y hardware.
- * Tiempo estimado de la disponibilidad del servicio en el portal.

4. SUBDOMINIOS Y SITIOS WEB INDEPENDIENTES

El objetivo de proveer a la ciudadanía una sola dirección de referencia en Internet para realizar todo tipo de consultas, búsquedas y servicios, se justifica en la necesidad de enviar un mensaje claro e inequívoco de la coherencia institucional de la Administración Municipal hacia la ciudadanía. La redirección de procesos, trámites, responsabilidades e información, es tarea interna de la organización.

Las costumbres de feudalismo, fragmentación y falta de cooperación al interior de la administración, alimentadas entre otras razones por la preocupación de cada dependencia de atender única y exclusivamente a “su público”, no deberían trasladarse al ciudadano, quien,

ajeno del conocimiento específico de la estructura administrativa interna de la administración se siente “peloteado” constantemente cada vez que necesita establecer algún tipo de relación con los órganos estatales y es bombardeado permanentemente por una infinidad de campañas, cartillas, listados telefónicos, páginas web, direcciones y nombres de funcionarios que, con la promesa de “agilizar llevando directamente al destino”, acaban desorientando y aumentando la posibilidad de desactualización y ruptura de procedimientos debido a la naturaleza de constante renovación de los mecanismos de interacción.

Así pues, se manejará hacia el público externo, un único dominio: **www.cali.gov.co** que sirva de puente institucional en los medios electrónicos, y que pueda ser difundido e integrado a la imagen institucional de la Administración Municipal. Los subdominios, rutas o enlaces directos a información específica deben ser empleados para redireccionamiento interno, una vez se haya ingresado al portal y servirán fundamentalmente para reemplazar el direccionamiento por IP, evitando así, traumatismos en la re-asignación de flujos de datos y servicios. La asignación de los subdominios, deberá obedecer a la implementación de servicios, no a la suplantación de los ya existentes, ni a la atomización de los mismos o a la creación de sistemas paralelos al los oficiales. En el caso de campañas, programas o eventos que justifiquen un formato novedoso o llamativo; se revisará en conjunto con la oficina asesora de informática y telemática el desarrollo de micrositos; que en todo caso, deberán estar integrados de manera transparente para el usuario al portal municipal. Con ello, se garantiza la unidad y el cumplimiento con la normativa nacional de la política de gobierno en línea y se abren oportunidades para la incorporación de contenido enriquecido desde su forma multimedial.

Se descarta la posibilidad de hospedar otros sitios web elaborados o contratados por terceros, puesto que quedarían por fuera del sistema de administración de contenidos y no se podría garantizar la actualización e integración con el portal municipal; consumiendo de paso recursos informáticos de manera desorganizada y con un esquema de sostenibilidad poco claro.

5. PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS

5.1 CONSIDERACIONES GENERALES

El Portal Municipal www.cali.gov.co busca unificar los servicios de consulta de información e interacción entre la ciudadanía y la Administración. Posee varios sistemas de publicación y administración de contenido que permiten la interacción simultánea de usuarios autorizados de diversas dependencias, para actualizar y consignar la información de sus bases de datos. Así pues, la información que se desee consignar en el portal, debe ser alimentada por alguno de éstos sistemas, dentro de la estructura administrada por el webmaster.

Todos los datos y cualquier otro tipo de información que se ingrese en el Portal Municipal por parte de los Colaboradores, Administradores, y Webmaster, no deben ser contrarias al Código de Ética del Municipio.

La estructura del portal Municipal se rige por la estructura orgánica del Municipio de Santiago de Cali. (actualmente definida por el decreto extraordinario No. 0203 del 16 de marzo de 2001.) La responsabilidad por el contenido de la información publicada en el Portal será única y exclusiva de los Administradores y Colaboradores que la publiquen.

Las “Instancias”, se generan acorde a la estructura orgánica del Municipio, y oficinas que generen de manera permanente información de carácter oficial con una cobertura de interés general para la Administración Municipal y la ciudadanía.

La estructura de navegación del Portal Municipal se define como Central - Anidada, pues reúne páginas y sitios de toda la administración y desde cualquier página debe existir un acceso para llegar a la página principal del portal, así como un menú principal omnipresente que agiliza la consulta a la información y servicios más relevante

Los bloques de enlaces y presencia compartida en todas las instancias, las categorías, los accesos directos, y las plantillas, son administrados por el Webmaster del portal, a fin de

garantizar una navegación y estructuración de la información, acorde a las necesidades de los visitantes y la información publicada por los administradores, garantizando la usabilidad y pertinencia de la información promocionada teniendo en consideración para ello criterios de orden, comunicativo, tecnológico, jerárquico, estratégico y estadístico.

En toda información publicada (noticias, páginas corporativas, eventos, etc), se deben favorecer, toda vez que sea posible, enlaces laterales (que llevan a otras páginas del portal) o externos (que llevan hacia otros sitios web) con el objetivo de evitar la duplicidad de información, puesto que la naturaleza misma de la red internet, se basa en la cooperación e inter-relación de la información.

En el caso de los enlaces hacia sitios web externos, se recomienda usar el dominio(URL, ej: www.presidencia.gov.co) y no enlaces específicos (ej: <http://www.presidencia.gov.co/sne/2005/septiembre/02/03022005.htm>), para evitar la presencia a futuro de enlaces rotos o erróneos, cada vez que cambie la información de dichas páginas externas

4.4 DISEÑO

El diseño de la interfase del Portal Municipal, obedece a criterios de orden comunicativo (formas, colores, distribución, usabilidad, imagen corporativa, etc) y técnico (resolución, versiones de código, tamaño de archivos, tipos, extensión, integración, etc) y se convierten en el marco de contenido para garantizar la unidad e integración de la información y los diversos sistemas de interacción a desarrollar. Así pues, se propone la inclusión de aplicativos mediante la técnica de “embebido” o “sindicado” para la consolidación de una grilla (mashup) institucional, puesta a disposición de los administradores de las instancias, a través del sistema de administración de contenido principal y de los sistemas especializados (SIL, contratospublicos, etc) con el fin de garantizar la coherencia institucional y la consolidación de un entorno de navegación y consulta apropiado para el público usuario y el tipo de tecnología empleado por la mayoría.

4.5 IMÁGENES

Las imágenes empleadas en los diferentes sistemas o bases de datos, deben responder a dos criterios: Contenido y Forma

Contenido:

Las imágenes (fotos, gráficos, ilustraciones, etc) que acompañan las noticias, páginas e interfase de los diversos sistemas, deben ser en lo posible, propiedad de la Administración; bien sea que fueran generadas por personal adscrito a alguna de sus dependencias, ó que su elaboración fuera encargada a un proveedor y formen parte de algún producto comunicativo de la Administración Municipal. Dichas imágenes deben ilustrar de manera clara la información que acompañan y en ningún caso deben contravenir la moral o buenas costumbres, ni perjudicar a poblaciones vulnerables protegidas mediante normatividad (ej: niños). La responsabilidad de el uso de imágenes y el respeto a derechos de autor, corresponde al autor o encargado de la publicación de la misma (así como en el caso de la información).

Forma:

Los archivos gráficos publicados en el portal municipal deben garantizar su compatibilidad y optimización para transmisión a fin de proveer al usuario, una experiencia positiva en la consulta de las páginas requeridas, abarcando a un público tecnológico amplio y no limitando su consulta a dispositivos de última generación con velocidades de conexión superiores al promedio.

Para efectos prácticos, queda establecido en términos generales al momento de la publicación de éste documento, los siguientes estándares para el tratamiento de los gráficos generados con mayor frecuencia:

Resolución: 72 DPI
Espacio de color: RGB
Formatos:

.jpg (recomendable para fotos)
.gif (recomendado para logos y gráficos con poca variedad de colores y énfasis en colores planos)
.gif animado (recomendado para banners que requieran desplegar información destacada a modo secuencial)
Peso del archivo: máximo 40 KB
Tamaño en pixeles (ancho por alto):
Banner Standard: 468 x 60 pixeles, 72 dpi, máximo 40 Kb
Banner de Marca: 140 x 140 pixeles, 72 dpi, máximo 20 Kb para la columna derecha de la páginas de segundo nivel.

Nota: Los banners elaborados con tecnología flash, deben ser entregados en formato .swf optimizado con las mismas dimensiones y tamaño máximo descritos anteriormente. En éste caso, el enlace de destino (ej: www.presidencia.gov.co) debe ser programado por el desarrollador previamente para garantizar su correcto funcionamiento.

Fotos o gráficos para noticias o páginas corporativas: 500 x 700 (máximo)

4.6 ARCHIVOS MULTIMEDIA

Los archivos con recursos multimedia para las páginas de contenido, ej: audio, video, animaciones interactivas, etc; no poseen actualmente un estándar único de publicación, pues a diario, se mejoran los formatos y técnicas de compresión. Sin embargo, existen algunos formatos de gran aceptación, que al ser combinados con técnicas de compresión básicas, garantizan en mayor medida su ejecución en reproductores gratuitos instalados en los equipos cliente de perfil medio. Las características varían dependiendo del tipo, duración y complejidad de cada producto; a continuación, se listan los formatos, tamaños y características aconsejados para su distribución:

Animaciones interactivas: Formato .swf (flash) compatible con versiones 5.0, con enlaces absolutos (ej: www.presidencia.gov.co), tamaño: 450 x 300 pixeles

Audio: Formatos: .mp3 .swf .wav .aif .mov

Video: Formatos: .mpg (mpeg1) .avi .mov .rv Tamaño máximo: 320 x 240 pixeles FPS: 12 y codecs estándar de libre distribución.

En todo caso, se requiere informar al usuario de manera clara el tipo de reproductor y versión (que no debe ser la más reciente ni exigente en perfil de equipo) necesario para acceder al material multimedial (ej: Windows media Player, QuickTime Player, Real Player, VLC, etc) y el peso de los archivos que se dispone a descargar. Se sugiere material preparado para Streaming.

4.7 DOCUMENTOS

La distribución electrónica de documentación, se basa desde hace años en el estándar de facto establecido por los archivos en formato .pdf. Los archivos guardados en ésta extensión, requieren un programa de consulta de libre distribución denominado Acrobat Reader o equivalentes. Para crear dichos archivos desde cualquier aplicación, se requiere instalar un generador de archivos .pdf. Se sugiere el uso de herramientas gratuitas para dicha labor. Los usuarios deben ser informados el tipo de documento que se disponen a descargar, una descripción básica del contenido y el dato del peso del mismo. El servicio "Documentos" del portal, ofrece un ejemplo de ello.

4.8 ACTUALIZACIÓN

Los Administradores de las instancias se comprometerán a actualizar la información de manera periódica y permanente. Las labores de administración y publicación de información, serán apoyadas por el grupo encargado del Portal de la Oficina de Informática y Telemática en los aspectos técnicos y de estructura de información, y en el carácter periodístico e institucional por parte de la oficina de Comunicaciones; siendo sin embargo la responsabilidad del contenido de la información publicada en las instancias única y exclusivamente de los Administradores de la mismas.

De manera periódica, se realizará una evaluación de la actividad de publicación por parte de las dependencias en sus correspondientes instancias. En caso de no registrar actividad positiva, la dependencia será notificada por escrito y de no hacer uso del sistema de administración de contenidos, su instancia será desactivada del Portal Municipal a fin de evitar una experiencia negativa por parte del usuario al encontrar información desactualizada o no pertinente.

4.9 BACKUP

Las labores de backup (copias de seguridad) de la estructura general de las aplicaciones y los sistemas de información son realizadas por personal de la Oficina Asesora de Informática y Telemática, sin embargo, cada usuario es responsable de guardar copias de seguridad de la información que publica o recibe de los diferentes sistemas (textos de noticias, fotos, gráficos, correos, etc).

4.10 RECOMENDACIONES

Consolidar de manera oficial al interior de cada dependencia, un grupo que revise, seleccione y realice seguimiento a la información publicada en su instancia dentro del portal municipal. Se sugiere hacer uso de los grupos de "cultura calidad y control" articulados con los representantes del "sistema de gestión de calidad", del "comité de archivo", del "comité técnico operativo" y del "comité antitrámites", con el objetivo de reducir las reuniones y monitorear el estado de la gestión de la dependencia ante la ciudadanía.

Se requiere un trabajo coordinado entre el Comité Antitrámites y el comité de Gobierno en Línea Territorial (GELT), con el objetivo de establecer de manera objetiva; los requerimientos, ajustes y correctivos a implementar en la plataforma y estructura administrativa del ente municipal orientados a agilizar los procesos y procedimientos, simplificar y reducir los pasos necesarios por la ciudadanía en su interacción con el estado y favorecer la economía de recursos físicos y logísticos mediante el uso de las TICs.