PORTADA

MANUAL DE COMUNICACIONES



- *"Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera del sistema de Planeación y Gestión de RTVC, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en el aplicativo que se tiene para tal fin".*

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. GLOSARIO
4. NORMATIVIDAD
5. ALCANCE
6. ROLES Y RESPONSABILIDADES
7. CONTEXTO
7.1 ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES
7.2 RESPONSABILIDADES DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES
7.2.1 Sobre los canales de comunicación
7.2.2 Productos de la Coordinación de Comunicaciones
7.2.3 Manejo de la información
7.3 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA
7.3.1 Correo electrónico institucional
7.3.2 Correo masivo / mailing masivo
7.3.3 Grupos de usuarios
7.3.4 Mesa de servicio
7.3.5 Orfeo - Sistema de Gestión Documental
7.3.6 Memorandos
7.3.7 Actos administrativos (Circulares y Resoluciones)
7.3.8 Monitores o carteleras audiovisuales
7.3.9 Boletín interno 'RTVC se mueve'
7.4 EVENTOS
7.4.1 Eventos internos
7.4.2 Eventos externos
7.5 LENGUAJE INCLUYENTE

1. INTRODUCCIÓN O PRESENTACIÓN

El presente Manual del área de Comunicaciones de RTVC S.A.S es una guía para todos los integrantes de la Coordinación de Comunicaciones y los colaboradores de la entidad, sobre las directrices y operatividad del área en cuanto a los procesos de comunicación internos y externos, que con su gestión responde a las necesidades de comunicación de RTVC Sistema de Medios Públicos S.A.S y sus marcas: Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica, Señal Memoria y RTVCPlay.

Este manual contiene lineamientos y recomendaciones que garantizan que las diferentes acciones de comunicación respondan tanto a los documentos alojados en el Aplicativo Vigemte sobre la Coordinación de Comunicaciones, como son: la Gestión de Comunicaciones y la Política Operacional de Gestión de Comunicaciones, así como al fortalecimiento de la marca y de la cultura organizacional, y del cual se desprende la Estrategia de Comunicaciones, la cual tendrá como base el Plan Estratégico Institucional (PEI).

2. OBJETIVOS

El presente Manual de Comunicaciones tiene como objetivo dar a conocer a los integrantes de la Coordinación de Comunicaciones y los colaboradores de la entidad, las directrices y operatividad del área en cuanto a los procesos de comunicación internas y externas de RTVC Sistema de Medios Públicos S.A.S. y las diferentes herramientas de comunicación con las que cuenta la entidad.

3. GLOSARIO:

Brief de Comunicaciones: Documento mediante el cual las marcas y áreas de la entidad dan a conocer a la Coordinación de Comunicaciones sus solicitudes con el fin de planear, revisar y definir las acciones para desarrollar la estrategia de comunicación y dar cumplimiento a sus requerimientos.

Comunicación interna: Es la que enfoca sus acciones en los colaboradores de la entidad. Su objetivo es dar a conocer la estrategia, misión y objetivos institucionales con el fin de fomentar el mejoramiento del clima laboral.

Comunicación externa: Es la que enfoca sus acciones en todos los agentes externos a la entidad como medios de comunicación, clientes, competencia, entidades sectoriales, nacionales e internacionales, entes de control, ciudadanos en general, entre otros. Su objetivo es difundir la imagen institucional y fomentar las relaciones con los diferentes públicos externos, sobre sus productos y servicios.

Medios de comunicación: Mecanismos de transmisión de información que permite emitir un mensaje para un público determinado. Dependiendo su naturaleza se pueden clasificar en impresos, sonoros, audiovisuales y digitales.

4. NORMATIVIDAD

- **Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia**: la cual garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva (Ley de transparencia).

- **Ley 23 de 1982 sobre Derechos de Autor. Artículo 21**: los derechos de autor corresponden durante su vida, y después de su fallecimiento disfrutarán de ellos quienes legítimamente los hayan adquirido, por el término de ochenta años. En caso de colaboración debidamente establecida, el término de ochenta años se contará desde la muerte del último co-autor.

- **Ley 44 de 1993 del Congreso de Colombia**: Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944. Derechos de autor.

- **Ley 1266 de 2008**: porla cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1377 de 2013**: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, derogado parcialmente por el **Decreto 1081 de 2015,** el cual tiene como objeto reglamentar parcialmente la **Ley 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

5. ALCANCE

El Manual de Comunicaciones es un documento que inicia en la consulta y renovación permanente que da claridad de la estructura, continua con la definición de herramientas y procesos propios de la Coordinación de Comunicaciones y finalmente establecer parámetros para los procesos de comunicaciones a nivel interno y externo de la entidad.

Este documento está dirigido a todas las personas, profesionales, técnicos (trabajadores oficiales, empleados públicos, contratistas o grupos de interés) que intervengan en cualquiera de las fases del proceso de comunicaciones de la entidad.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Coordinador de Gestión de Comunicaciones:** persona encargada de supervisar la labor desarrollada por el equipo de comunicaciones de RTVC S.A.S, revisando y aprobando los productos de comunicación generados desde el área y demás dependencias de la entidad, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Encargados de las comunicaciones externas:** personas naturales que prestan sus servicios periodísticos en RTVC S.A.S a través de la creación de estrategias de comunicaciones externa que permitan promocionar y dar a conocer los productos y proyectos de RTVC S.AS, sus marcas y submarcas, manteniendo las condiciones previstas

en los objetivos institucionales establecidos por el supervisor(a), orientados a divulgar la misión, visión y plan estratégico de la entidad.

- **Encargados de las comunicaciones internas:** personas naturales que prestan sus servicios periodísticos a RTVC S.A.S para la creación de campañas de comunicación, elaboración textos periodísticos para su difusión en los medios internos y organización de eventos requeridos por las áreas misionales de la entidad.

- **Diseñador:** persona natural que presta sus servicios a RTVC S.A.S. para desarrollar actividades de diseño gráfico y conceptualización audiovisual de las estrategias de la entidad y sus áreas misionales.

- **Fotógrafo:** persona natural que presta sus servicios a RTVC S.A.S**.** para el registro, cubrimiento y archivo fotográfico.

- **Realizar audiovisual:** persona natural que presta sus servicios a RTVC S.A.S**.** registro, cubrimiento, realización y archivo de videos.

- **Administrativo:** persona natural que presta sus servicios a RTVC S.A.S**.** desarrollando actividades de apoyo financiero y administrativo requeridas por la Coordinación de Comunicaciones de RTVC S.A.S.

7. CONTEXTO

7.1. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES

La estructura de la Coordinación de Comunicaciones responde a la disposición de las responsabilidades de cada miembro del equipo para definir sus responsabilidades y tareas, esto con el fin de facilitar los flujos de comunicación e información para que cada una de las funciones se coordinen y orienten hacia el logro de los objetivos del área y de RTVC Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Conocer las funciones de cada uno de los miembros que componen la Coordinación de Comunicaciones, facilita la gestión del proceso y asegura el responder a los compromisos y objetivos planteados en la Estrategia del área, así como realizar los correctivos para su normal funcionamiento.

En caso de falta del Coordinador de Comunicaciones, quien asume su cargo es el otro profesional de planta, siendo quien llevará a cargo la coordinación del área hasta que se dé una nueva incorporación o nombramiento.



Fuente: Coordinación de Comunicaciones

7.2 RESPONSABILIDADES DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES

7.2.1 Sobre los canales de comunicación

La información de carácter institucional que sea sujeta de divulgación por los canales de comunicación internos y externos de la entidad deberá ser enviada por las marcas, áreas o equipos, para revisión y edición por parte de Comunicaciones. Antes de ser divulgados, todos los contenidos deben contar con previa autorización del coordinador(a) de comunicaciones.

7.2.2 Productos de la Coordinación de Comunicaciones

a. Estrategia de Comunicaciones: documento guía que sirve como herramienta para orientar y planificar las comunicaciones generales de la entidad, a nivel interno y externo. Obedece a un plan estratégico que reúne, entre otros aspectos: los objetivos generales del área, las acciones o tácticas para lograrlos, los mensajes claves, el público objetivo, los canales de comunicación, los indicadores para medir su cumplimiento y los plazos de ejecución.

Debe estar alineada con el Plan de Acción (PA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI), que definen la participación y línea estratégica de la Coordinación de Comunicaciones, para responder a los objetivos de la entidad, las demandas de las áreas y las expectativas de la Gerencia General.

La Estrategia de Comunicaciones se determina por medio de un ejercicio y trabajo en grupo, liderado por el Coordinador(a) del área y quienes se consideren necesarios. Expone los lineamientos, objetivos y demás elementos que la componen, con el fin de que todos los miembros del equipo ayuden en su formulación y recoja de manera detallada y asertiva su planteamiento.

Esta estrategia se debe revisar anualmente para evaluar su cumplimiento y hacer los ajustes necesarios para su actualización, ejecución y aprobación por parte del Coordinador(a) de Comunicaciones y posterior presentación a la Gerencia General.

Las actualizaciones realizadas a la Estrategia de Comunicaciones deben reportarse a la oficina de Planeación para su ajuste en las plataformas de gestión de calidad.

b. Boletines de prensa: tienen la finalidad de informar a los medios de comunicación a nivel nacional sobre estrenos, programación, personajes, transmisiones especiales, productos convergentes, gestión de la Gerencia de RTVC S.A.S. y todo lo relacionado con las parrillas de contenidos de las marcas del Sistema de Medios Públicos (Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica, Señal Memoria y RTVCPlay). Su planeación, elaboración de contenidos, distribución y gestión de publicaciones, son responsabilidad de la Coordinación de Comunicaciones.

c. Comunicados de prensa: documento cuyo objetivo es entregar a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación, la posición oficial de la entidad frente a temas de carácter institucional. Estos documentos deben contar con la aprobación de la Gerencia de RTVC S.A.S. y, de acuerdo con el tema tratado, tener el visto bueno de las áreas especializadas en su contenido.

** Las aprobaciones de los distintos documentos generados por la Coordinación se harán por medio del correo electrónico institucional, las actas de reunión, el formato de asistencia a reuniones y/o aplicativos móviles de mensajería.*

d. Intervenciones del gerente RTVC S.A.S y voceros autorizados: son los discursos y/o pronunciamientos elaborados para el gerente de RTVC S.A.S. y los voceros autorizados, de acuerdo con el tema y en el momento que se requiera. Estos documentos se elaboran a solicitud de la Gerencia de la entidad con el apoyo del Coordinador(a) de Comunicaciones.

En caso de que la Gerencia lo solicite, se organizará una agenda de entrevistas en medios, liderada por la Coordinación de Comunicaciones, que se encargará de precisar con el vocero, los mensajes a entregar y de documentar al medio sobre la temática a tratar. También se hará cargo de coordinar la realización de las entrevistas que pueden ser presenciales, telefónicas o virtuales.

e. Piezas comunicacionales: las piezas gráficas y audiovisuales son parte clave de las estrategias adelantadas para las campañas internas y externas de la entidad. Estas son elaboradas por los diseñadores y/o videógrafos de la Coordinación de Comunicaciones, y en el caso de ser elaboradas por las marcas, áreas o equipos de trabajo, estas deben ser aprobadas por esta Coordinación antes de su divulgación.

Lo anterior en concordancia con la Política Operacional de Propiedad Intelectual de RTVC S.AS. y el Manual de generalidades del derecho de autor y derechos conexos para RTVC S.A.S., que se encuentren vigentes, y la normatividad aplicable en la materia que son objeto de protección del derecho de autor.

f. Boletín interno 'RTVC se mueve': se comparte quincenalmente de forma digital y tiene la finalidad de informar a los servidores públicos y contratistas sobre los estrenos, programación, personajes, transmisiones

especiales, productos convergentes y gestiones de la entidad. Su planeación, elaboración de contenidos, distribución y publicación son responsabilidad de la Coordinación de Comunicaciones y un trabajo conjunto con el equipo de Comunicaciones internas. Se comparte por medio de correo masivo (All user) y se aloja en la Intranet.

g. En el Sofá: es un espacio de integración, presencial y virtual, que permite conocer más sobre el trabajo de las áreas y sobre los servidores públicos y contratistas que las conforman. También es una herramienta que permite desarrollar temas de interés sobre salud ocupacional o de bienestar empresarial.

De acuerdo con las necesidades de información determinadas por las diferentes áreas de la entidad, se realizan entre uno o dos encuentros mensuales. Esta reunión es coordinada por el equipo de Comunicaciones internas, encargado de generar la propuesta, invitación, guion, presentador, detalles técnicos para su realización y transmisión. Generalmente se realiza en el Estudio 1.

7.2.4 Manejo de la información

Lineamientos asociados a la seguridad y a la publicación de la información de Comunicaciones.

a. **Bases de datos:** la Coordinación de Comunicaciones cuenta con una base de datos de periodistas nacionales en el área de Cultura, Televisión y Entretenimiento, la cual se utiliza para el envío de boletines y comunicados de prensa. Este documento, que se revisa y actualiza periódicamente (una vez al mes) por la (s) persona (s) designada (s) por el Coordinador de Gestión de Comunicaciones, es de uso exclusivo del área.

Las áreas y marcas de RTVC S.A.S cuentan con bases de datos que corresponden a públicos específicos, lo anterior en concordancia con la Política Operacional de Tratamiento y Protección de Datos Personales de RTVC S.A.S. que se encuentre vigente.

La Coordinación de Comunicaciones gestionará el acceso a la plataforma www.constantcontact.com con la Coordinación de Tecnologías de la Información -T.I. para el envío masivo de información institucional. En esta se encuentran albergadas las bases de datos de los grupos de interés de las marcas de la entidad.

b. **Sobre la seguridad de la información:** la Coordinación de Comunicaciones es la responsable de que la información suministrada a medios de comunicación sea precisa y veraz, por eso, cada marca, área o equipo debe entregar información clara en los insumos suministrados.

La Coordinación realizará cada semestre una revisión, en el marco de las reuniones del área, sobre los lineamientos de comunicaciones asociados a la seguridad de la información.

El coordinador(a) socializará con el equipo de trabajo del área, la normatividad y políticas propias del proceso y de RTVC S.AS, en materia de seguridad de la información, con el apoyo de la Coordinación de Tecnologías de la Información – T.I., de acuerdo con los requerimientos.

c. **Manejo de imágenes (fotografías y piezas audiovisuales)**: RTVC S.A.S cuenta con un servicio de fotografía para cubrir eventos, visitas y demás actividades internas o externas que sean de la entidad. Cuando las marcas, áreas o equipos de RTVC S.A.S. requieran su apoyo, deberán hacer la solicitud al Coordinador de

Comunicaciones o a quien este designe, teniendo en cuenta que su atención dependerá de las prioridades en su agenda.

El material fotográfico obtenido del cubrimiento será seleccionado y editado, en caso de que se requiera, y posteriormente subido al drive para ser compartido con el coordinador(a) de comunicaciones y con el líder del área solicitante. Este drive contará con un banco de imágenes dividido por equipos misionales y por temáticas. Cualquier otra área o equipo de la entidad que requiera las imágenes de ese archivo, deberá hacer la respectiva solicitud a la Coordinación de Comunicaciones, exponiendo para qué será empleado dicho material y contará con el crédito respectivo del fotógrafo y de RTVC S.A.S.

d. **Para la elaboración de piezas audiovisuales (videos y clips)**: deben cumplir con estándares de calidad, tanto en el contenido como en el manejo de la imagen y la marca.

Los equipos misionales tienen plena autonomía en cuanto a contenidos y línea editorial, según sus políticas. Sin embargo, deberán regirse bajo el Manual de marca vigente de la entidad. Así mismo, informar a la Coordinación de Comunicaciones sobre cualquier proyecto para la asesoría en temas de estrategia de difusión en medios.

e. **Elaboración de impresos:** el diseño y publicación de impresos (cartillas, flyers, agendas, manuales, invitaciones, libros y/o cualquier material P.O.P., etc.) debe tener en cuenta el Manual de Marca vigente aprobado de la entidad, el cual se ubica en la carpeta pública y en el Aplicativo Vigente para libre consulta de RTVC S.A.S.

Cuando se requiera este tipo de publicaciones, debe entregarse a la Coordinación de Comunicaciones y al diseñador el brief de comunicaciones, que se encuentra publicado en el Aplicativo Vigente, diligenciado completamente, relacionando la información necesaria para su creación, diseño y propuesta final.

No obstante, lo anterior, es necesario que se revise con los responsables asignados de comunicaciones (creativo y/o diseñador gráfico), la versión final para evitar fallas en el manejo de la marca o la imagen de la entidad. Si el impreso es una cartilla, una agenda, una carpeta, brochure, debe tener en las primeras páginas el logo de RTVC - Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Adicional a lo anterior, los manuales y libros, deberán llevar la siguiente información en la solapa de los impresos de la siguiente manera:

Ejemplo:

Nombre del gerente
Gerente RTVC - Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Nombre de subgerente
Sugerente de televisión, RTVC - Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Nombre de subgerente
Subgerente de radio, RTVC - Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Nombre de subgerente
Subgerente de soporte corporativo, RTVC Sistema de Medios Públicos S.A.S.

Y continúa así:

Nombre y cargo (director, coordinador, asesor de oficina de control, jefe de grupo u oficina o profesional especializado del área, según corresponda), que esté a cargo de la publicación o del proyecto.

Diseño (nombre de la persona que diseñó el impreso).

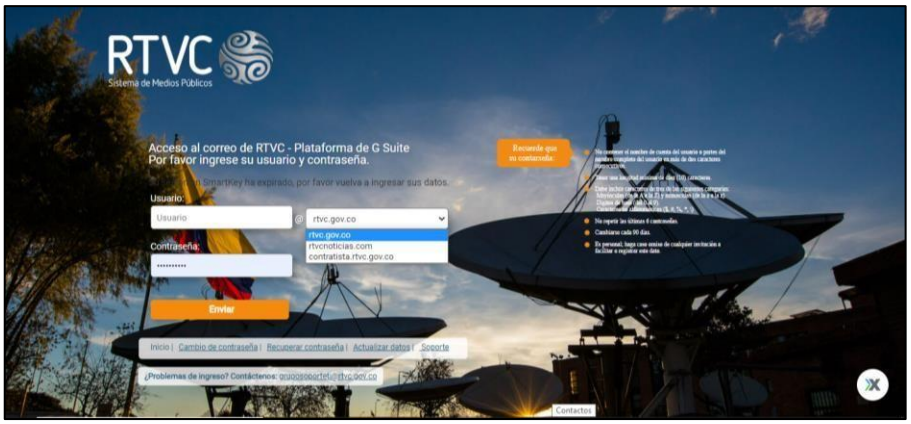
El Coordinador(a) de Comunicaciones, o quien este delegue, deberá revisar los contenidos de los impresos antes de su publicación. En caso de ser un libro, el director, coordinador, asesor de oficina de control, jefe de grupo u oficina o profesional especializado del área, según corresponda, responsable del proyecto, deberá responder por la corrección de estilo que garantice su correcta redacción.

7.3. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

7.3.1 Correo electrónico institucional

Para ingresar a la cuenta de correo institucional se debe hacer a través del siguiente enlace: https://bit.ly/Correo-RTVC

Dependiendo del dominio, se podrá acceder a la cuenta de la entidad; a continuación, unas recomendaciones para su uso:



- Usarlo para los fines pertinentes y manejando un lenguaje amable y respetuoso con el receptor. Es una norma de cortesía que los envíos se hagan en horarios entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., en días hábiles.
- El correo electrónico permite adjuntar archivos de máximo 25 MB, es importante mencionar en el cuerpo del correo los documentos que se adjuntan.
- Enviar los correos electrónicos únicamente a las personas interesadas. Los destinatarios pierden tiempo valioso seleccionando los mensajes que les concierne. Además, estos ocupan espacio innecesario en la red.

- En lo posible ser breve, usar oraciones cortas y precisas, esto promueve y facilita su lectura. Si el texto es largo, procurar dividirlo en varios párrafos cortos.
- La cuenta de correo institucional es una herramienta de trabajo y, como tal, debe administrarse. Evitar enviar mensajes religiosos, políticos, cadenas, contenidos xenófobos, subidos de tono, bromas o burlas que afecten la convivencia y la integridad del personal.

Recuerde que:

- El campo *Para*: designar el o los destinatarios principales.
- El campo *CC*: es para las personas a quienes se les informa sobre la comunicación enviada.
- El campo CCO: se usa solo para envíos masivos al exterior de la entidad. Solo cuando no se requiere copia de nuestras bases de datos.

7.3.2 Correo masivo/mailing masivo

Opción del correo electrónico para enviar información masiva a los servidores públicos y contratistas, cuyas cuentas electrónicas sean institucionales, por ejemplo:

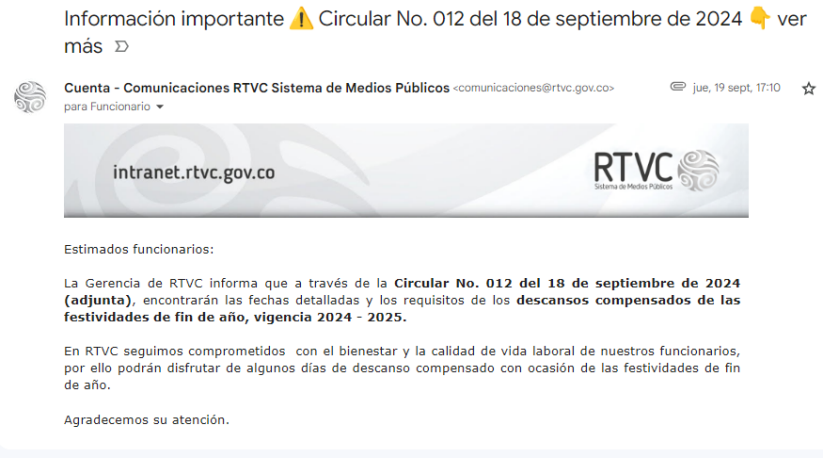
nombre@rtvc.gov.co
nombre@rtvcnoticias.com

- Para su envío: los correos masivos están regulados por la Coordinación de Comunicaciones y son enviados desde la cuenta de comunicaciones@rtvc.gov.co Independiente del área, marca o equipo que origine el mensaje se usará el banner de la entidad diseñado por la Coordinación, y solo de ser necesario, se informará en el texto o pieza gráfica el área, marca o equipo responsable del contenido, por ejemplo:





- En el caso de los correos masivos para los trabajadores de planta y servidores públicos, la Coordinación de Talento Humano será la encargada de los envíos que se harán a través de la cuenta de talentohumano@rtvc.gov.co y saludocupacional@rtvc.gov.co Las piezas, textos y/o documentos a compartir, deben contar con la revisión del área de Comunicaciones.



- Debe evitarse el uso indiscriminado de esta herramienta, por lo que se programarán máximo tres correos masivos al día, con el fin de no sobrecargar a los servidores públicos o contratistas con información que en algunos casos no es necesaria o consultada.

- En caso de requerir enviar información masiva, se debe solicitar la asesoría a la Coordinación de Comunicaciones, para la elaboración de una propuesta que atienda la solicitud.

7.3.3. Grupos de usuarios

Para facilitar la comunicación entre las áreas, marcas o equipos y dentro de ellas, se han creado grupos. Cada área o equipo de trabajo está asociada a un correo, lo que permite llegar a cada uno de los integrantes sin necesidad de digitar uno a uno. Estos grupos son responsabilidad de la Coordinación de Tecnologías de la Información – T.I.

Los grupos existentes son:

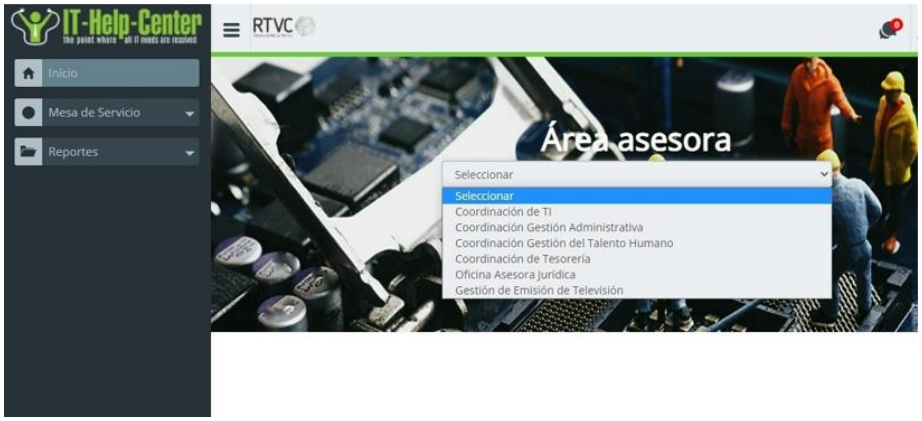
Descripción	Grupo
Todos los usuarios de RTVC S.A.S.	allusers@rtvc.gov.co
Oficina Asesora Jurídica	grupooficinaasesoriajuridica@rtvc.gov.co
Coordinación de Procesos de Selección y contratación	procesosdeseleccion@rtvc.gov.co

Oficina Asesora de Control Interno	grupocontrolinterno@rtvc.gov.co
Coordinación de Planeación	planeacion@rtvc.gov.co
Subgerencia de Televisión	gruposubgerenciatv@rtvc.gov.co
Dirección Señal Colombia	grupocanalsenalcolombia@rtvc.gov.co
Dirección Canal Institucional	grupocanalinstitucional@rtvc.gov.co
Jefe de grupo - Producción de TV	gruporadioprogramacionyproduccion@rtvc.gov.co
Coordinación de Emisión de TV	grupotvingenierosemision@rtvc.gov.co
Subgerencia de Soporte Corporativo	gruposubgerenciacorporativa@rtvc.gov.co
Coordinación de Tesorería	grupoCoordinacionTesoreria@rtvc.gov.co
Coordinación de Contabilidad	grupocoordinacioncontabilidad@rtvc.gov.co
Coordinación de Gestión de Talento Humano	GrupoCoordinacionTalentoHumano@rtvc.gov.co
Coordinación de Gestión Administrativa	serviciosgenerales@rtvc.gov.co
Coordinación de Tecnologías de la Información T. I.	grupotecnologiasconvergentes@rtvc.gov.co
Coordinación de Gestión Técnica de Señales	grupocoordinaciontecnicasenales@rtvc.gov.co
Coordinación de Ingeniería de Red	grupoIngenieriadeRed@rtvc.gov.co
Coordinación de Presupuesto	presupuesto@rtvc.gov.co
Subgerencia de Radio	gruposubgerenciaradio@rtvc.gov.co
Coordinación de Emisión de Radio	grupoemisionradio@rtvc.gov.co
Jefe de Grupo - Producción de Radio	gruporadioproduccion@rtvc.gov.co
Jefe de Grupo – Información	gruporadioinformacion@rtvc.gov.co
Jefe de Grupo – Programación Musical y Cultural	gruporadiomusicalycultural@rtvc.gov.co
Dirección de Señal Memoria	gruposenalmemoria@rtvc.gov.co
Dirección de RTVCPlay	procesosrtvcplay@rtvc.gov.co
Coordinación de Comunicaciones	grupocomunicaciones@rtvc.gov.co

Área Comercial	grupogestioncomercial@rtvc.gov.co
Gerencia	grupoasesoriagerencia@rtvc.gov.co

7.3.4 Mesa de servicio

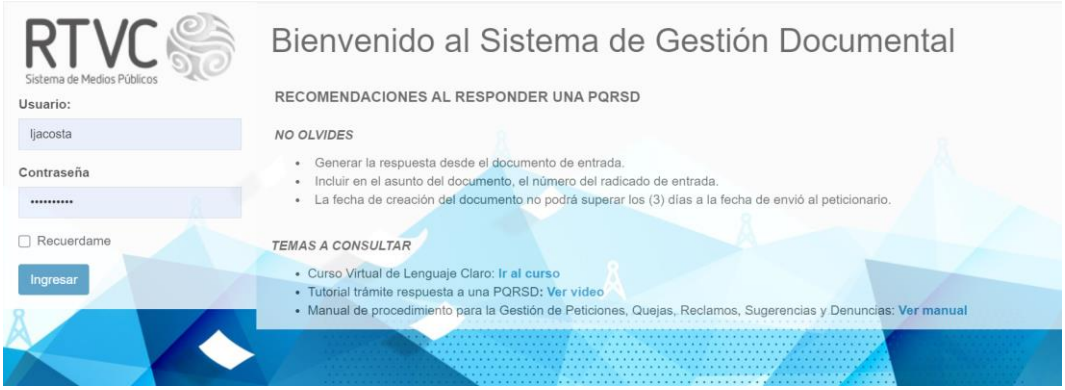
Es una herramienta que permite hacer requerimientos de una forma organizada y personalizada a las áreas de: Coordinación de T.I., Coordinación de Gestión Administrativa, Coordinación de Talento Humano, Oficina Asesora Jurídica, Coordinación de Tesorería y Gestión de Emisión de Televisión. Además, permite reportar las fallas o necesidades de los aplicativos y/o sitios web del Sistema de Medios Públicos



7.3.5 Orfeo - Sistema de Gestión Documental

Es el Sistema de Gestión Documental (SGD) desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL.

Este sistema web emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos, con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de la entidad. Se puede acceder fácilmente, mediante cualquier navegador, evitando así, en un gran porcentaje, el manejo de documentos físicos, siendo un aliado para la política operacional de 'Cero papel', de la Presidencia. Enlace: https://bit.ly/RTVC-ORFEO



Ventajas de Orfeo:

- Administración y parametrización de tipos de radicación de documentos.
- Facilidad para llevar paralelamente el archivo físico vs. la sistematización de la generación de los expedientes virtuales.
- Aplicabilidad del cumplimiento de las técnicas y prácticas de la administración de los flujos documentales y archivísticos.
- Trazabilidad de la gestión realizada sobre los documentos.
- Generación de reportes estadísticos e indicadores de gestión.
- Es una herramienta web de fácil acceso, que permite a los servidores públicos y contratistas el trámite de tareas desde cualquier lugar donde haya conexión a internet.

***** *Interfaz web intuitiva al usuario, similar al manejo de un correo electrónico.*

7.3.6 Memorandos

Es una forma de comunicación interna entre una o varias áreas de la entidad, mediante la cual se intercambia o solicita formalmente información de interés. Estas comunicaciones se remiten por el aplicativo Orfeo.

7.3.7 Actos administrativos (circulares y resoluciones)

Son una forma de comunicación de carácter general que expide la Oficina Asesora Jurídica de la entidad. En caso de que cualquier área, equipo o marca requiera que se elabore uno de estos actos administrativos, deberá contactar a la Coordinación de Gestión Jurídica para su asesoramiento. Estas reposan en la página web de la entidad.

7.3.8 Monitores o carteleras audiovisuales

Son herramientas que ayudan a divulgar campañas y comunicaciones de interés general de las áreas, equipos y marcas de RTVC S.A.S. Estos tienen un sentido didáctico e informativo, que permiten la continua rotación de mensajes en diferentes formatos audiovisuales y gráficos. Están ubicados en lugares visibles, con alta circulación de personal, con el objetivo de ser un medio permanente de consulta en la entidad.

Los contenidos cargados son responsabilidad de la Coordinación de Comunicaciones, por lo que el diseño de las piezas gráficas o audiovisuales, estarán conforme a lo establecido en el Manual de Marca y el Plan Estratégico de Comunicaciones. Los videos, clips, promos, reels y demás materiales audiovisuales deben ser enviados a la Coordinación de Comunicaciones en formato mp4 con las siguientes medidas: 1920 x 1080 y el códec H264.

7.3.9 Boletín interno 'RTVC se mueve'

Es una herramienta interna digital de comunicación de la entidad, de circulación quincenal, que tiene como objetivo informar sobre la cultura organizacional, dinamizando los flujos informativos de RTVC S.A.S. Su elaboración y publicación estará a cargo de la Coordinación de Comunicaciones, quien determinará la pertinencia de los contenidos a divulgar.

El equipo de Comunicaciones internas, y quien determine el coordinador(a), será el encargado de su elaboración. El material de cada boletín, con el número de edición, será compartido en una carpeta especial alojada en el Drive de Boletín interno, al cual tendrán acceso quienes intervienen en su realización, para subir, la semana anterior a su publicación, toda la información con el objetivo de realizar la correspondiente revisión de los textos y posterior diseño y revisión definitiva.

Las fotografías y piezas gráficas proporcionadas deben estar en buena resolución para el montaje y diseño del boletín. Los tamaños dependen de cada sección, ejemplo: (1920 x 1080 – 300 dpi).

7.4. EVENTOS

Los eventos son espacios de posicionamiento de marca de RTVC S.AS, por lo tanto, una oportunidad para dar a conocer los estrenos, programación, personajes, transmisiones especiales, productos convergentes, gestión de la Gerencia de RTVC S.A.S. y todo lo relacionado a las parrillas de contenidos de las marcas del Sistema de Medios Públicos (Señal Colombia, Canal Institucional, Radio Nacional de Colombia, Radiónica, Señal Memoria y RTVCPlay). Para realizar una buena organización de los eventos, se establecen los siguientes lineamientos:

7.4.1. Eventos internos

Para la realización de eventos que requieran el apoyo de la Coordinación de Comunicaciones es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El Coordinador de Gestión de Comunicaciones o quien este delegue, organizará el desarrollo del evento con la persona o contratista designado por el jefe, director, asesor de oficina de control, profesional especializado, coordinador y/o subgerente del área solicitante, para consolidar las necesidades y distribuir las funciones relacionadas con el apoyo del evento.

- El área solicitante debe, junto con la Coordinación de Comunicaciones, generar un libreto guía y/o un minuto a minuto que asegure el desarrollo de la actividad.

- Un día antes del evento es indispensable hacer un ensayo con todas las personas involucradas, los materiales y lo más cercano a la realidad posible para evitar cualquier imprevisto.

Áreas que pueden brindar soporte:

Gestión administrativa, encargada de las instalaciones físicas de RTVC S.AS. Con ellos se puede coordinar todo lo relacionado con la logística del sonido, mobiliario y video beam, entre otros elementos. Estos deben ser solicitados a través de la Intranet, en la opción 'Mesa de servicios' de la entidad.

Tecnologías de la información, si durante el evento se requiere proyectar y contar con un computador portátil, debe dirigir su requerimiento a través de 'Mesa de servicios' a la Dirección de Tecnologías de la Información – T.I., para verificar la disponibilidad de los elementos necesarios. Además, son ellos quienes garantizan la conectividad de los equipos.

7.4.2. Eventos externos

Para mantener un manejo adecuado y articulado de la imagen de la entidad, es importante tener en cuenta el uso correcto de la marca en diferentes piezas como folletos, carpetas, entre otros. Por esto, se debe contar siempre con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Comunicaciones.

Las áreas, marcas o equipos encargados del evento son los que realizan toda su organización. La Coordinación de Comunicaciones apoya en la convocatoria de medios, relaciones públicas, alianzas o estrategias 360 grados que incluya acciones que proyecten la imagen de RTVC S.A.S, como el sistema líder de los medios públicos.

7.5. LENGUAJE INCLUYENTE

Se debe mantener un lenguaje incluyente y no sexista en las comunicaciones, documentos oficiales, resoluciones, conceptos y/o cualquier publicación efectuada dentro de los planes, programas y proyectos de las áreas, equipos y marcas de RTVC S.AS.

Teniendo en cuenta la circular externa 100-02 de Función Pública, en la que se dan lineamientos sobre lenguaje incluyente, esta se entiende como el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto el género femenino como el masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos, evitando el uso exclusivo del género masculino, así como el uso de expresiones no asociadas a los prejuicios culturales sobre el rol de género asignado a unos de los sexos.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se cambia código y versión del documento por actualización de la sigla del proceso a CIN. Se realiza nuevamente el cargue del documento, se ajusta el código de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se incluye control de cambios, así mismo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	05/10/2026