PORTADA

Manual de Políticas Editoriales para sitios web y redes sociales

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION o PRESENTACION 3

2. OBJETIVOS 3

3. GLOSARIO 3

4. NORMATIVIDAD 4

5. CONSIDERACIONES LEGALES 4

Información que respete el derecho de autor 5

Términos de uso 6

Aviso de privacidad 7

6. 4. ALCANCE 8

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES 8

7.1. ENCARGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SITIOS WEB Y MEDIOS SOCIALES: 8

8. CONTEXTO 10

Tipos de contenido 14

Principios para la generación de contenidos: 17

Estilo de los contenidos en las páginas web: 17

Flujo para las publicaciones en sitios web 20

9. BIBLIOGRAFÍA 23

10. CONTROL DE CAMBIOS 24

1. INTRODUCCION

El presente Manual de Políticas Editoriales para sitios web y redes sociales de RTVC S.A.S. establece las normas y lineamientos que deben guiar la publicación y el manejo de la información, garantizando el respeto por el derecho de autor y la claridad en los términos de uso. Describe a quiénes está dirigido, incluyendo el personal interno y externo que participa en las distintas fases de producción de contenidos. Define los roles y responsabilidades de quienes administran y operan los sitios web y medios sociales, con especial atención al respeto por la privacidad de los usuarios. Finalmente, proporciona un panorama completo sobre la presencia digital de la entidad, detallando el sitio web institucional, los tipos de contenido que se manejan, los principios que deben seguirse y la relevancia de las redes sociales como canales efectivos de servicio al ciudadano.

2. OBJETIVOS

El presente Manual de Políticas Editoriales para sitios web y redes sociales de RTVC S.A.S. tiene como objetivo optimizar el manejo de la información, su constante actualización y la prestación de un servicio ágil y adecuado para los ciudadanos a través de los sitios web y medios sociales de RTVC Sistema de Medios Públicos y de cada una de las plataformas.

3. GLOSARIO

Accesibilidad: Es una característica deseable en las páginas web e interfaces gráficas de los sistemas de información que consiste en la posibilidad que tiene un usuario de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que cuente con algún tipo de discapacidad.

Audiencias: Público que interactúa con un medio de comunicación ya sea cine, televisión o radio, se pueden denominar televidentes y oyentes quienes son receptores de los mensajes emitidos.

Confidencialidad: Se refiere a que la información solo puede ser conocida por individuos autorizados.

Cookies: es un archivo de texto que es grabado en su disco duro por un servidor de páginas web.

Gobierno Digital: De forma general, consiste en el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público. Esto depende de un ecosistema de actores gubernamentales, ONGs, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos que dan soporte a la producción de y acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. En Colombia, Gobierno Digital es la política pública liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Ministerio TIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

ONG: Organizaciones No Gubernamentales): Entidades sin ánimo de lucro, independientes del gobierno, que se dedican a promover causas sociales, humanitarias, ambientales, culturales o de desarrollo. Su objetivo principal es contribuir al bienestar de la sociedad y al desarrollo sostenible, generalmente mediante proyectos, campañas o servicios comunitarios*.*

Hashtag (HT): El hashtag es un enlace que se crea asociado a una palabra y está presente en todas las redes sociales para conectar contenidos y generar interacción*.*

Manual de Gobierno Digital: Documento que define los lineamientos, estándares y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados de la Política de Gobierno Digital en Colombia, el cual es elaborado y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación.

Redes sociales:

Usabilidad: Es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como "El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico".

4. NORMATIVIDAD

- ***Ley 1712 de 2014 – Derecho de acceso a la información pública: establece*** el derecho de toda persona a acceder a información pública, fundamenta el principio de máxima publicidad salvo excepciones legales y obliga a difundir la información de manera oportuna, veraz, completa y en formatos accesibles.

- ***Resolución 1519 de 2020 – Directrices para la publicación de información pública:*** define los estándares para publicar información según la Ley 1712 en sitios web y portales digitales, incluyendo accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y divulgación proactiva, obligando a publicar la información de transparencia de forma organizada, accesible y reutilizable.

- ***Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales:*** regula la recolección, almacenamiento, uso y circulación de datos personales y es obligatoria para el manejo de información de usuarios en sitios web o redes sociales.

- ***Ley 1266 de 2008 – Habeas Data Financiero:*** regula el manejo de información financiera y crediticia de las personas, aplicable cuando se maneja este tipo de datos.

- ***Decreto 1377 de 2013 – Implementación de la Ley 1581****:* define obligaciones concretas sobre autorización, tratamiento y comunicación de datos personales.

5. CONSIDERACIONES LEGALES

La información respeta la privacidad de los usuarios y de terceros

- Se respetarán y seguirán los lineamientos generalmente aceptados de confidencialidad de datos entregados por terceros, de conformidad con lo establecido en la Política Operacional de Tratamiento y Protección de

Datos Personales y, de la misma manera, los contenidos no revelarán información de índole privada o confidencial de personas o entidad.

- Cuando se solicite información a los usuarios del sitio web, se publicará explícitamente la información requerida y se utilizará únicamente para los fines referidos, lo cual excluye expresamente la entrega de esta información a terceros, salvo en los casos previstos por la ley o donde el usuario lo autorice de manera escrita.
- La información de navegación de los usuarios en el ambiente web será de índole confidencial y privada.

Información que respete el derecho de autor

Para la publicación de cualquier obra en nuestros sitios web (visual, auditiva, audiovisual, artística o literaria) se deberá verificar u obtener la autorización expresa de todos los titulares del derecho de autor y derechos conexos e imagen, que correspondan para el uso o usos que pretendan efectuarse, sin perjuicio de las excepciones contempladas en la Ley.

De conformidad con la Política Operacional de Propiedad Intelectual de RTVC S.A.S., en concordancia con la normatividad vigente y aplicable en la materia, la difusión de contenidos que son objeto de protección del derecho de autor debe respetar y atender las siguientes recomendaciones:

- Todos los contenidos deben observar el seguimiento a los derechos de Propiedad Intelectual, solicitando las autorizaciones de uso cuando haya lugar.

- La información que cuente con protección de derecho de autor y que se encuentre publicada en el sitio web, deberá aclarar los alcances y fines de su uso, con el fin de advertir al usuario sobre posibles violaciones a lo dispuesto por la normatividad de derecho de autor. (Ejemplo: el *streaming* en vivo no se podrá retransmitir en otros medios web sin expresa autorización del difusor, en este caso RTVC S.A.S.).

- Se entiende que la normativa de derecho de autor aplica sobre cualquier tipo de obra (textos, imágenes, dibujos, fotos, material audiovisual, programas informáticos, y bases de datos, entre otros). Tener en cuenta el “Manual de generalidades del derecho de autor y derechos conexos para RTVC S.A.S.”, que se encuentre vigente.

- Cuando se requiera publicar información de terceros y el fin de esa utilización sea el de ilustrar, aclarar o referir, en la medida necesaria para cumplir con el fin propuesto puede ser tomada como cita textual, incluyendo de manera explícita la fuente de donde fue tomada: el(los) autor(es), nombre de la publicación y fecha de publicación o las recomendaciones que el documento especializado indique. En caso de que no se tome la información con el fin de ilustrar, aclarar o referir, deberá seguirse la regla general, esto es, solicitar autorización al titular de derecho.

- Se entiende que el desconocimiento de las normas vigentes en materia de derecho de autor y de propiedad industrial pueden generar acciones civiles o penales, tanto para el caso de RTVC S.A.S. en el uso de los

contenidos que publica en su sitio web, como por parte de los particulares que utilicen indebidamente los contenidos publicados en el portal institucional. Tener en cuenta el "Manual de generalidades del derecho de autor y derechos conexos para RTVC S.A.S." que se encuentre vigente.

- RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos no se hace responsable si terceros hacen uso indebido de información.

Términos de uso

En todos los sitios web de RTVC S.A.S. se pondrán a disposición de los usuarios los "Términos de uso" que se han establecido y que se citan a continuación:

- El acceso a este sitio y el uso de sus servicios están sujetos a los términos y condiciones generales que se establecen a continuación y a las de índole particular que aparecen en sus capítulos (los Términos y Condiciones). De continuar Usted (el Usuario) la visita de este sitio se entenderá que presta su conformidad con los Términos y Condiciones.

- El contenido incluido en este sitio como información, redacción, software, direcciones de correo electrónico, gráficos, estadísticas o diseño digital es propiedad de la Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S., (o de terceros, cuando así se indique) y se encuentra protegido por las leyes internacionales de propiedad intelectual y/o derecho de autor. Tener en cuenta la "Política Operacional de propiedad intelectual" que se encuentre vigente en RTVC S.A.S.

- El usuario se abstiene de reclamar propiedad intelectual y reconoce que Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC S.A.S., es libre de usar, exhibir y reproducir informes, información, o trabajos derivados de todo el material que el usuario visite o haya enviado a nuestro sitio.

- El usuario se compromete a no involucrar a Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC S.A.S.) en acciones, reclamos, demandas o responsabilidades derivadas de la violación por su parte, de los presentes términos y condiciones.

- El usuario declara y garantiza a RTVC S.A.S. que, legal y contractualmente, se encuentra autorizado para conceder la licencia de uso de los contenidos y/o obras protegidas por derecho de autor y/o derechos conexos que utilice en el sitio y que en todo caso se hará responsable ante RTVC S.A.S. y ante terceros por cualquier reclamación o acción legal que pueda presentarse por la utilización que pueda dar RTVC S.A.S. a tales contenidos y/u obras, por ello asume toda la responsabilidad frente a los titulares de los derechos de autor o conexos. Por consiguiente, se compromete a responder por cualquier reclamación o demanda originada por tal concepto y a indemnizar a RTVC S.A.S. por los perjuicios que pudiere sufrir como consecuencia de cualquier reclamación o acción legal.

- El usuario se hace responsable de toda afirmación realizada o acto ocurrido mediante el uso de nombre de usuario y contraseña. No deberá enviar o divulgar contenido inapropiado, transgresor, obsceno, fraudulento, difamatorio, amenazador, o que divulgue intimidades y asuntos personales, o viole los derechos de cualquier ciudadano. Tener en cuenta la "Política operacional de propiedad intelectual" que se encuentre vigente en RTVC S.A.S.

- No podrá tomar la entidad de otra persona o enviar y transmitir publicidad y materiales de promoción en los chats o foros de nuestro sitio. Nuestro sitio web es un medio de comunicación, especializado en programación radiofónica y de contenidos digitales, donde se hace publicidad y comunicaciones online, provistas por RTVC S.A.S. o por sus fuentes en el caso de la información y supone la aceptación por el Usuario de estos. Tener en cuenta la "Política operacional de propiedad intelectual" que se encuentre vigente en RTVC S.A.S.

Aviso de privacidad

RTVC S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales. Los datos personales recolectados en el sitio web serán utilizados para los siguientes fines:

- Almacenar los datos y utilizarlos para mejorar la experiencia de usuario.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento. Si requiere más información para conocer nuestra Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella, consulte aquí.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede ingresar a la página web de RTVC S.A.S. en la opción de Contáctenos o comunicarse al teléfono (+57) (601) 2200700, línea gratuita nacional 018000123414 y línea preferencial para personas sordas (+57) (601) 2200703, o en la Sede Principal Avenida El Dorado Carrera 45 # 26 - 33 (Bogotá D.C, Colombia).

Uso de Cookies

Una *cookie* es un archivo de texto que es grabado en su disco duro por un servidor de páginas web. El sitio RTVC S.A.S. las utiliza para informarle al servidor web de RTVC S.A.S. que Usted ha ingresado a la página, permitiendo ahorrar tiempo en la consulta. Por ejemplo, cuando Usted se registra en el sitio RTVC S.A.S., la *cookie* grabada permite al servidor web de RTVC S.A.S. recuperar su información específica en las subsiguientes visitas sin necesidad de que deba escribirlas nuevamente.

Usted tiene la posibilidad de aceptar o rechazar *cookies*. La mayoría de los exploradores de Internet las aceptan automáticamente, pero si lo prefiere Usted puede modificar la configuración para que las rechace. Si escoge que el explorador rechace *cookies*, es probable que no pueda aprovechar en su totalidad las características interactivas de los servicios ofrecidos en RTVC S.A.S. o en los sitios web que visite.

Seguridad de su Información Personal

RTVC S.A.S.- Sistema de Medios Públicos asegura su información personal frente al acceso, uso o divulgación no autorizados. RTVC S.A.S. mantiene la información de identificación personal que Usted haya provisto en servidores ubicados en un ambiente controlado y seguro, protegidos del acceso, uso o divulgación no autorizados.

Modificaciones a esta Declaración

RTVC S.A.S. podrá modificar las Condiciones de Uso a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en la página Web. El usuario se compromete a revisar periódicamente los Términos de Uso y Política de Privacidad para estar informado de los lineamientos vigentes o posibles modificaciones que se hagan en los mismos.

6. ALCANCE

El Manual de Políticas Editoriales para sitios web y redes sociales de RTVC S.A.S., es un documento de consulta y renovación permanente que da claridad y concreción al trabajo cotidiano de producción de contenidos digitales, según los parámetros expuestos en la misión y visión de la entidad y desde los conceptos de calidad informativa y ética periodística, conformes a un Estado Social de Derecho.

Está dirigido a todas las personas, profesionales y técnicos (trabajadores oficiales, empleados públicos, contratistas y grupos de interés) que interna o externamente intervengan en cualquiera de las fases de producción de contenidos, operación e interacción en las plataformas de medios sociales y en los sitios web de RTVC.

Cabe anotar que el sitio web institucional www.rtvc.gov.co deberá cumplir con todos los criterios establecidos en las fases de desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital. Adicionalmente, se tendrán en cuenta los lineamientos que se establezcan en el Plan Estratégico de Comunicaciones de RTVC S.A.S. y en la propia Estrategia Digital. El diseño de su interfaz se debe ajustar al manejo de la marca institucional y contará con información clasificada, ordenada, actualizada y de fácil acceso para los usuarios.

Los contenidos en estos canales deben propender por la facilidad en el acceso a personas en situación de discapacidad, así como disponibilidad de información básica sobre la entidad en el idioma inglés.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ENCARGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SITIOS WEB Y MEDIOS SOCIALES:

Los usuarios encargados de la administración y gestión de los contenidos de los sitios web de RTVC S.A.S. están agrupados en las siguientes categorías:

- **Líder digital de RTVC S.A.S**: es el colaborador que presta servicios a RTVC S.A.S. para el diseño y la ejecución de la Estrategia Digital de la entidad, con una visión convergente que involucra a los demás medios del Sistema, bajo la directriz y aprobación directa de la Gerencia. Asimismo, se encarga de definir las metas de tráfico, interacciones, audiencia y diseño de proyectos especiales digitales, y de la estructuración y operación de un equipo digital unificado para el Sistema.

- **Manager de contenidos**: es el colaborador que presta servicios a RTVC S.A.S. para la definición y estructuración de contenidos que se divulgan a través de todos los sitios web y medios sociales del Sistema. Es quien articula la línea editorial de la entidad y sus marcas para su adaptación en lenguajes y formatos digitales. Además, planifica las estrategias de difusión de contenidos de acuerdo con las audiencias y canales digitales disponibles, todo en línea con la Estrategia Digital del Sistema.

- **Editores web**: son colaboradores que prestan servicios a RTVC S.A.S. y se encargan de proponer, construir y curar contenidos web con el propósito de mantener una constante actualización y una oferta acorde a la esencia de RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos, sus marcas y productos. En ese sentido, no solo desarrollan contenidos, sino que reciben, analizan y editan las piezas construidas por los periodistas web y hacen curación de la propuesta y los contenidos diseñados por los *community managers* para su posterior publicación en redes sociales.

- **Periodistas web**: colaboradores que prestan servicios a RTVC S.A.S. relacionados con la redacción y construcción de contenidos en distintos formatos digitales, como artículos web, *copys*, guiones y mensajes para difusión en redes sociales. Crean propuestas de contenido basadas en el análisis de las audiencias digitales, reportes de analítica y tendencias, para brindar material de utilidad para el ciudadano.

- **Manager de contenidos (*Community Manager*):** este colaborador, que presta servicios a RTVC S.A.S., es el responsable de gestionar y administrar distintas cuentas de RTVC S.A.S., sus marcas y productos en medios sociales. Debe crear, adaptar, publicar y actualizar los contenidos de las redes sociales, así como monitorear de forma constante la conversación, las tendencias y los intereses de las audiencias digitales para generar contenido e interacción constante. Debe hacer el seguimiento de los reportes de analítica para planificar acciones que impulsen un mayor consumo de contenidos y un crecimiento en las audiencias. Estas se deben socializar con el líder digital, el manager de contenidos y los editores web, en caso de ser necesario.

- **Analista de métricas digitales**: es el colaborador que presta servicios a RTVC S.A.S., encargado de recopilar, interpretar y analizar las tendencias de consumo de los usuarios digitales, así como de reportar las cifras de tráfico y crecimiento de usuarios en los sitios web, y la comunidad en medios sociales. Periódicamente, utilizando las distintas herramientas tecnológicas con las que cuenta el Sistema, genera reportes diarios, semanales, mensuales, anuales y bajo pedido de algunas campañas específicas y alertas vía chat sobre tendencias y temas de interés para la comunidad digital.

- **Dueño de producto (Product Owner**): colaborador que presta servicios a RTVC S.A.S. en el área de TI, encargado de la gestión técnica y puesta en operación de los sitios web, velando por el buen funcionamiento de cada plataforma. Lidera los procesos de desarrollo para la adecuada visualización de contenidos, según requerimientos del líder digital, el mánager de contenidos y los editores web. De igual forma, verifica el

cumplimiento de estándares de seguridad del sitio y de suministrar las claves y permisos para los "usuarios editores" que sean designados por el líder digital, el mánager de contenidos o los editores web.

- **Usuarios registrados**: son los ciudadanos colombianos o extranjeros que ingresan a los sitios web de RTVC S.A.S. a través de un usuario y contraseña, acogiéndose a los Términos y Condiciones de nuestros sitios web.
- **Usuarios no registrados**: son los ciudadanos colombianos o extranjeros que visitan los sitios web de RTVC S.A.S. o las redes sociales de la entidad.
- **Seguidores, fans y suscriptores**: son los usuarios que se unen, siguen o se suscriben para recibir las actualizaciones de contenidos de la entidad a través de redes sociales.

8. CONTEXTO

8.1 PRESENCIA DE LA ENTIDAD EN ESPACIOS WEB Y PLATAFORMAS DE MEDIOS SOCIALES

A continuación, el listado de sitios web y plataformas de medios sociales de RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos:

RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos: www.rtvc.gov.co

Red social	Nombre	Link
Facebook	RTVC Sistema de Medios Públicos	https://www.facebook.com/RTVCColombia
Twitter	@RTVCco	https://twitter.com/rtvcco
Instagram	@RTVCco	https://instagram.com/rtvcco/
Threads	RTVC Sistema de Medios Públicos	https://www.threads.com/@rtvcco?hl=es
YouTube	RTVC Sistema de Medios Públicos	https://www.youtube.com/channel/UCZ-SFXOFxxbjFfrpnVkMQOA
LinkedIn	RTVC Sistema de Medios Públicos de Colombia	https://co.linkedin.com/company/rtvcco

Señal Colombia: www.senalcolombia.tv

Red social	Nombre	Link
Facebook	Señal Colombia	http://es-es.facebook.com/senalcolombiapaginaoficial
Twitter	@SenalColombia	http://twitter.com/#!/senalcolombia
Instagram	@senalcolombiatv	http://instagram.com/senalcolombiatv
Threads	@senalcolombiatv	https://www.threads.com/@senalcolombiatv
YouTube	Señal Colombia	http://www.youtube.com/user/senalcolombia

TikTok	@senalcolombia	https://www.tiktok.com/@senalcolombia

Señal Colombia Deportes: www.senalcolombia.tv/deportes

Red social	Nombre	Link
Facebook	Señal Colombia Deportes	https://www.facebook.com/senalcolombiadeportes/
Twitter	@SenalDeportes	https://twitter.com/SenalDeportes
YouTube	Señal Colombia Deportes	https://www.youtube.com/user/senaldeportes

Mi Señal: www.misenal.tv

Red social	Nombre	Link
Facebook	Mi Señal	https://www.facebook.com/misenaltv/
YouTube	Mi Señal	https://www.youtube.com/ misenalcolombiatv
TikTok	Mi Señal Colombia	https://www.tiktok.com/@misenalcolombia

Canal Institucional: www.canalinstitucional.tv

Red social	Nombre	Link
Facebook	Canal Institucional	https://www.facebook.com/InstitucionalTV
Twitter	@InstitucionalTV	http://twitter.com/InstitucionalTV
Instagram	@InstitucionalTV	https://instagram.com/institucionaltv/
YouTube	Canal Institucional	https://www.youtube.com/channel/UCacTCU_5Z-5YgoKiJJHn9eQ
Tik Tok	@InstitucionalTV	https://www.tiktok.com/@institucionaltv

Radio Nacional de Colombia: www.radionacional.co

Red social	Nombre	Link
Facebook	Radio Nacional de Colombia	https://www.facebook.com/SenalRadioColombia
Twitter	@RadNalCo	https://twitter.com/Radnalco
Instagram	@radionacionalco	https://instagram.com/radionacionalco
Threads	@radionacionalco	https://www.threads.com/@radionacionalco

Red social	Nombre	Link
YouTube	Radio Nacional de Colombia	https://www.youtube.com/user/RadioNacionalCol
Spotify	Radio Nacional de Colombia	https://open.spotify.com/user/radionacionalcolombia
TikTok	@RadioNacionalCo	https://www.tiktok.com/@radionacionalco
WhatsApp	Radio Nacional de Colombia	https://whatsapp.com/channel/0029Vb6c4Y17z4kYLNYUaQ37

Radiónica: www.radionica.rocks

Red social	Nombre	Link
Facebook	Radiónica	https://www.facebook.com/radionicafm
Twitter	@Radionica	https://twitter.com/radionica
Instagram	@radionicafm	http://instagram.com/radionicafm
Threads	@radionicafm	https://www.threads.com/@radionicafm
YouTube	Radiónica	https://www.youtube.com/user/radionicacolombia
TikTok	@radionica	https://www.tiktok.com/@radionica
Spotify	Radiónica	https://open.spotify.com/user/12164229548

Señal Memoria: www.senalmemoria.co

Red social	Nombre	Link
Facebook	Señal Memoria	https://www.facebook.com/senalmemoria.co/
Twitter	@SenalMemoria	https://twitter.com/SenalMemoria
Instagram	@senalmemoria	https://instagram.com/senalmemoria/
Threads	@senalmemoria	https://www.threads.com/@senalmemoria
YouTube	Señal Memoria	https://www.youtube.com/user/Fonotecartvc
Tik Tok	@SenalMemoria	https://www.tiktok.com/@senalmemoria

RTVCPlay: www.rtvcplay.co

Red social	Nombre	Link
Facebook	RTVCPlay	https://www.facebook.com/RTVCPlay/
Twitter	@RTVCPlay	https://twitter.com/rtvcplay

Red social	Nombre	Link
YouTube	rtvcplay	https://www.youtube.com/rtvcplay
Instagram	RTVCPlay	https://www.instagram.com/rtvcplay/
Threads	RTVCPlay	https://www.threads.com/@rtvcplay
Tik Tok	@RTVCPlay	https://www.tiktok.com/@rtvcplay

RTVCNoticias: www.rtvcnoticias.com

Red social	Nombre	Link
Facebook	RTVCnoticias	https://www.facebook.com/RTVCnoticias/
Twitter	@RTVCnoticias	https://twitter.com/RTVCnoticias
Instagram	@rtvcnoticias	https://www.instagram.com/rtvcnoticias/
Threads	@rtvcnoticias	https://www.threads.com/@rtvcnoticias
YouTube	RTVCNoticias	https://www.youtube.com/rtvcnoticias
Tik Tok	RTVCNoticias	https://www.tiktok.com/@rtvcnoticias
WhatsApp	RTVCNoticias	https://whatsapp.com/channel/0029VaiHdZW29755Nt1JrX1p

8.2 SITIO WEB INSTITUCIONAL (www.rtvc.gov.co)

El objetivo fundamental del sitio web de RTVC S.A.S. es tener un canal de información útil y actualizado para todos los grupos de interés de la entidad.

En ese sentido, el sitio web cumple con las siguientes funciones:

- Presentar a la ciudadanía la información general sobre la entidad y garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- Facilitar a los ciudadanos información que permita conocer los avances en la gestión de la entidad, tales como: planes, proyectos, programas, informes de gestión, estados financieros, entre otros.
- Mostrar las plataformas que conforman el Sistema de Medios Públicos y sus objetivos.
- Generar nuevos espacios de participación para los ciudadanos como lo son el chat, la encuesta y el foro.
- Brindar al ciudadano la posibilidad de diligenciar sus peticiones, quejas, reclamos y reportar fallas en la señal de nuestras plataformas.
- Socializar los procesos de contratación de la entidad, licitaciones, invitaciones, convocatorias, vacantes laborales, entre otros.

Tipos de contenido

A continuación, se describen los tipos de contenido que se encuentran en el sitio web de la entidad: www.rtvc.gov.co. Este listado se genera con base en lo establecido por Gobierno Digital, Ley de Transparencia y otras funcionalidades adicionales que ha agregado la entidad para mejorar la experiencia de los usuarios en nuestro sitio:

- Información general: se explica qué es RTVC S.A.S., cuáles son sus objetivos y cómo está conformada la entidad.
- Misión y visión: son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de RTVC S.A.S. o definidas en el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la entidad.
- Objetivos y funciones: son los que están descritos en la norma de creación o reestructuración de la entidad. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
- Organigrama: se presenta de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad.
- Localización física: en la parte inferior de la página inicial se publican los datos de contacto y atención. Se sugiere que el correo electrónico de contacto se identifique con info@rtvc.gov.co.
- Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax: con indicativo nacional e internacional.
- Correo electrónico: de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.
- Horarios y días de atención al público: deben especificarse y ubicarse en lugar visible.
- Redes sociales: se presenta de forma visual un botón que tiene enlace a cada una de las cuentas oficiales de RTVC S.A.S. en redes sociales.
- Enlace a los sitios web de nuestros medios: en la parte superior del sitio web se incluyen los logos actualizados de los medios que hacen parte de RTVC S.A.S. y se incluye un enlace a los sitios web de cada uno de ellos.
- Directorio de funcionarios: se publica información, como mínimo, de los funcionarios que ocupan los principales cargos planteados en el organigrama. Se incluyen: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario.
- Directorio de entidades: se publica el listado de entidades afines a la labor de RTVC S.A.S. como la entidad de medios del Estado.
- Directorio de agremiaciones y asociaciones: se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio web de cada una de estas.
- Normatividad: Leyes/ Acuerdos/ Decretos / Resoluciones / Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general. Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás.

- Presupuesto aprobado en ejercicio: la entidad publica el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos y sus ejecuciones al menos trimestralmente.
- Información histórica de presupuestos: se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio, incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
- Políticas, planes, programas y proyectos institucionales o líneas estratégicas: se deben publicar las políticas, planes o líneas estratégicas vigentes.
- Programas y proyectos en ejecución: deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos o programas que se ejecuten en cada vigencia. Para cada uno de los planes y proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace al correo electrónico de la dependencia responsable o del canal de atención.
- Ventanilla única de trámites y servicios: listado de trámites y servicios: en la página inicial debe existir, en un lugar plenamente visible, un enlace a la sección de "ventanilla única de trámites y servicios" de la entidad con el nombre de cada trámite o servicio enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC). En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para su gestión.
- Contratación: enlace en la página inicial de la entidad a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el SECOP.
- Rendición de cuentas: se explican los conceptos generales de la rendición de cuentas, el histórico de los procesos de rendición de cuentas que ha realizado la entidad, así como la información de las actividades vigentes que realiza RTVC S.A.S. para rendir cuentas ante la ciudadanía y los mecanismos de participación habilitados para esta.
- Informes de Gestión: se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior presentados a la Contraloría, al Congreso/Asamblea/Concejo (según aplique) y los informes de rendición de cuentas a los ciudadanos.
- Metas e indicadores de gestión: se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.
- Plan de Mejoramiento: se publican los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la Entidad, de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.
- Mapas de red: RTVC S.A.S. pone a disposición de la población cartografías temáticas de la radio y la televisión pública de Colombia. Allí se puede encontrar la información geográfica relacionada con la red de transmisión que cubre el país.

- Servicios de información para niños: información dirigida a los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.
- Preguntas y respuestas frecuentes: se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para la fase de Interacción.
- Noticias: es la información destacada sobre programación de canales y emisoras, resultados positivos de la entidad y avances en radio y televisión pública de importancia para los colombianos. Así mismo, información de actualidad y hechos de trascendencia para el país. En el menú del sitio se habilitó una sección con las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
- Indicadores: es una sección que está en el inicio del sitio web y que muestra cinco datos significativos para la entidad, generalmente expresados en cifras.
- Glosario: se incluye un glosario que contiene el conjunto de términos que usa RTVC S.A.S. o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de "Atención al Ciudadano".
- Política de privacidad y condiciones de uso: en el pie de la página inicial se habilita un enlace que dirige a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
- Oferta de empleos: la entidad pública las ofertas de empleo vigentes incluyendo la denominación del empleo a proveer, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.

Esquema de publicación

La Coordinación de Comunicaciones se encarga de la actualización de los contenidos del sitio web de RTVC S.A.S. Las áreas y marcas de la entidad son las responsables de la información que se encuentra en sus secciones. Para esto, la página web cuenta con un esquema de publicación en donde se enuncian cada uno de los componentes del botón de trasparencia. El área responsable debe proveer el contenido y solicitar su actualización en la página con la periodicidad establecida en el esquema de publicación.

De acuerdo con la normatividad vigente, este documento cuenta con un acto administrativo, Resolución 0314 de 2020, "Por medio de la cual se actualiza la Resolución No 274 del 1 de agosto de 2019, a través de la cual se adoptaron los instrumentos de Gestión de la Información Pública y se establecen lineamientos para la publicación de la información, de conformidad con la Ley Estatutaria 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones". Ver aquí.

Generación de Contenidos:

Bases para la generación de contenidos:

Los contenidos digitales que se generan en RTVC S.A.S. están basados, en primera instancia, en los documentos, manuales e instructivos que se generan en la política de Gobierno Digital del Gobierno Nacional y de la Fuerza de

Tarea Digital Gobierno Nacional, iniciativa de la Presidencia de la República y el Ministerio de las TIC. A continuación, se presentan los documentos base para la consulta de lineamientos de este tema:

- *Resolución MinTIC 1519 del 2020: Directrices de accesibilidad web.* https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-178655_Directrices_Accesibilidad_web.pdf

  Política de Gobierno Digital expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018. https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/

- *Manual de Gobierno Digital (hace parte de la Política de Gobierno Digital, expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018).* https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf
- *Manuales de Gobierno en Redes, creados por la Urna de Cristal, que hace parte del Ministerio TIC.* http://www.gobiernoenredes.gov.co/category/manuales-guias/

Principios para la generación de contenidos:

Los contenidos en los sitios web de RTVC S.A.S. buscan conectar con las audiencias para educar, informar y entretener a partir de narrativas inclusivas, directas y claras para todos los públicos. Su construcción se da en distintos formatos, desde artículos noticiosos, entrevistas, perfiles, siempre acompañados de recursos gráficos y audiovisuales, pensados en las distintas audiencias y públicos:

- *Contenidos para todos:* los artículos se escriben en un lenguaje sencillo y directo para que todas las audiencias puedan entenderlos, compartirlos y disfrutarlos. Todos los contenidos buscan generar un valor agregado en los usuarios, nuevo conocimiento y entretenimiento a través de los productos que circulan en nuestros medios.
- *Contenidos actualizados:* la actualización de la información obedece a la necesidad de entregarle al usuario contenido útil en cada visita que realiza a nuestros sitios web. Los editores web se encargarán de revisar y actualizar la vigencia y pertinencia (relevancia) de la información que se publica en la web.
- *Contenidos respetuosos con el usuario*: la información tácita o expresa de tipo ofensivo, discriminatorio, sexista, racista u obscena hacia la ciudadanía no tiene cabida en los sitios web de RTVC S.A.S. Así mismo, los estereotipos de raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social y los comentarios de orden homofóbicos y antisemitas también deben ser marginados de nuestros portales. Cabe anotar que los sitios web de RTVC S.A.S. no darán espacio a amenazas o insultos personales.

Estilo de los contenidos en las páginas web:

Recomendaciones para la generación de contenidos:

- Cada párrafo debe ser claro, balanceado y dar contexto.

- En la web los usuarios 'escanean' el texto en vez de leer palabra por palabra, por lo que su organización debe facilitar esta tarea con una escritura concisa (frases cortas).
- Se deben resaltar (en negrita) las palabras claves del texto.
- Para mejorar la comprensión del texto, las explicaciones y acciones deben ofrecerse en términos afirmativos. Se debe evitar la redacción en negativo.
- Los adjetivos se deben reducir a los estrictamente necesarios. Evitar reflejar una opinión del periodista. Los adverbios y adjetivos no deben ser valorativos, sino descriptivos y exactos.
- La elección de la estructura de la nota obedece al objetivo de comunicación de la información.
- El uso de texto, enlaces, vídeos, imágenes y otros recursos debe estar sujeto a pensar en cada momento cuál es el modo más efectivo de comunicar nuestro mensaje y emplear ese formato en combinación con los demás.
- Contexto: la información geográfica e histórica debe ser presentada de manera que se entienda fuera de la región.
- Pertinencia: la información debe ser presentada desde el rigor periodístico, nunca desde la admiración personal de cualquier tipo.
- En los contenidos se excluyen los intereses personales del periodista o editor web.

Recomendaciones para títulos y subtítulos: estos se resaltan en negrita. Su extensión máxima debe ser de 84 caracteres (incluyendo espacios). Siempre deben respetar los estilos en cascada (CSS) predeterminados para el sitio web, con el fin de no alterar el tipo de fuente del sitio web.

- Deben ser comprensibles aún sin contexto.
- Las palabras usadas deben ser atractivas para que el lector haga clic en la nota.
- La idea es que una sola oración 'venda' la historia en la página web y las redes sociales.
- Se debe revisar que el titular corresponda con la historia.
- Evitar duplicar palabras del primer párrafo.
- Los subtítulos deben alimentar el texto para lograr mejor posicionamiento y comprensión por parte de los lectores.
- El campo de resumen o meta descripción debe decir de qué trata el texto y contener un llamado a la acción. Breve y preciso.

Recomendaciones sobre los enlaces: se utilizan para ampliar la información y dar alternativas de navegabilidad al usuario dentro del sitio web.

- Se debe contrastar con claridad los enlaces y el texto.
- Evitar el uso de URL's como referencias de enlace.
- Cuando el enlace apunte fuera del sitio web, este debe tener una relación con lo que se está leyendo; se debe evitar que el vínculo a nuestras páginas se pierda.
- Los enlaces deben remitir a contenido relacionado.
- Se deben probar los enlaces antes de compartirlos en redes sociales.

Sobre las citas textuales: cuando una frase es citada dentro de una oración, la coma (,) o los dos puntos (:) deben ir después de las comillas. Siempre debe ir primero la atribución antes que la persona o entidad. ["X", Xxxx] ["X": Xxxx]. Aplica para redes y páginas.

Especificaciones para el uso de fotografías: las fotografías son un componente fundamental en los contenidos que se utilicen en los sitios de RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos. Al momento de utilizar material fotográfico para ilustrar contenidos es muy importante tener en cuenta características relacionadas con la calidad, tamaño y derechos de autor. Se utilizan archivos en formato jpg, gif, o png.

Las fotografías e imágenes que se incluyan como complemento de las notas o artículos deben cumplir con lo dispuesto en el numeral 11 del Manual de Generalidades del Derechos de Autor y Derechos Conexos de RTVC (Para consultar el documento completo, diríjase al ítem en la web: Manual básico de derechos de autor y derechos conexos) y en todo caso por la Decisión Andina 351 de 1993, Ley 23 de 1982 y demás normas vigentes sobre la materia.

Por ejemplo, no se debe utilizar fotografías sobre las cuales recaigan derechos de autor pertenecientes a otras entidades (Ejemplo: fotografías realizadas por un reportero gráfico de un periódico) y en el caso de las entidades públicas, si bien su uso no está proscrito, se debe dar crédito a la entidad. (Ejemplo: Secretaría de Prensa, Casa de Nariño).

- Identificación de la imagen: cuando una imagen acompaña una noticia, se debe escribir una breve descripción sobre esta, así como el crédito de quien tomó la imagen o la entidad a la que pertenece. Por ningún motivo se podrá omitir el crédito del autor de las imágenes que se usen.
- Identificación de imágenes en redes sociales: en aquellos casos en los que la foto sea publicada en redes sociales, se recomienda agregar el crédito en el mensaje de la publicación.

Recomendaciones para el uso de archivos de audio: El ÚNICO formato que los sitios web de RTVC S.A.S. admiten para los procesos de la redacción web es Mp3 (hasta la fecha), según estas indicaciones:

- Tasa de Transferencia: Desde 128 Kbps en adelante.
- Frecuencia de Muestreo: 44.1 KHz.
- Tamaño de Muestra: 16 bits.
- Número de Canales: 2 (estéreo).
- Niveles: RTVC S.A.S. tendrá en cuenta el siguiente nivel de intensidad máxima o nivel pico a lo largo de los procesos de la redacción web. Toda la música para emitir en las emisoras de la Subgerencia de Radio de RTVC S.A.S. o publicar en sus páginas web deberá estar normalizada a -3 decibeles (-3dB). Todas las voces en frío, es decir, antes de ser mezcladas con música, efectos o cualquier otro audio, deberán ser normalizadas a -1 decibel (-1dB).

Recomendaciones para el uso de multimedia: se utilizan videos insertados de YouTube para evitar el represamiento de archivos en el servidor, garantizando que la reproducción sea con la velocidad requerida para Internet. Las

infografías, vídeos, mapas y gráficas deben contar con una descripción que ayude al lector a comprender fácilmente la información.

Recomendaciones para documentos: los documentos que se insertan en los contenidos de nuestros sitios web deben cumplir con las siguientes especificaciones para que sean publicados por el editor web:

- Respetar los lineamientos vigentes respecto al uso de los logos de la entidad y a los formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión- SIG.
- La orientación del documento (horizontal o vertical) debe ser la misma con la que quede guardado el archivo para facilitar la lectura de los usuarios.
- El sitio web admite documentos con tipo de formato .doc, .xls, .ppt, .pdf, .png.
- Para el caso de los documentos de tipo PDF, es necesario que estos no sean escaneados como imagen con el fin de hacerlos accesibles a personas con discapacidad visual. Se recomienda generar los documentos PDF a partir de un .doc o similar ya que de esta forma cuentan con reconocimiento de texto. En caso de escanear un documento, se puede seleccionar la opción Text/OCR.
- El documento que recibe el editor web ya debe cumplir con las especificaciones mencionadas anteriormente para ser publicado.
- *Redacción:* Los lineamientos para tener en cuenta a la hora de escribir contenidos para los sitios web de RTVC S.A.S. deben ir en línea con la normatividad vigente de la Real Academia Española (RAE).

Flujo para las publicaciones en sitios web

A continuación, se explica el proceso de publicación de contenidos en sitios web de RTVC S.A.S.:

- Los colaboradores que prestan servicios como periodistas web se encargarán de realizar el levantamiento de información y de la redacción de los contenidos, incluidos los recursos adicionales que se utilizarán en las publicaciones (imagen, fotografías, videos, audios, etc.).
- Los editores web velarán porque todas las informaciones de las publicaciones estén debidamente ajustadas en redacción, vigencia y exactitud.
- Los editores web deben enriquecer el artículo con enlaces y otros recursos explicados en este manual, con el fin de publicar contenidos atractivos para los usuarios y que cumplan con los parámetros de usabilidad y accesibilidad.
- Luego de esto, proceder a cargar el artículo en el CMS para realizar la publicación. Una vez al aire, debe articular con los *community managers* para socializar en redes sociales.

8.3 SOBRE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los sitios web y redes sociales son canales de comunicación relevantes para RTVC S.A.S., en los que se busca facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública.

La Coordinación de relación con el ciudadano y las audiencias de RTVC S.A.S. ha buscado ampliar los canales de interlocución con los ciudadanos mediante la formulación de políticas de atención y la formación de una cultura institucional orientada al servicio adecuado y eficiente, dirigido a la comunidad como destinataria del servicio.

A través del sitio web corporativo www.rtvc.gov.co, los ciudadanos pueden plantear sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por medio de un formulario de solicitud, enviando un correo electrónico a peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co o participando en un chat que se habilita todos los lunes de 9:30 a. m. a 12:00 m., en la encuesta y el foro habilitado en el sitio web.

Los demás sitios web de RTVC S.A.S. cuentan con el componente de Atención al Ciudadano, que se enlaza a la sección de la web de RTVC S.A.S. descrita anteriormente.

Para facilitar la interacción con los ciudadanos, se establece el siguiente procedimiento:

- Los colaboradores que prestan servicios a RTVC S.A.S. como editores web y *community managers* deben evaluar los comentarios recibidos por los usuarios. Si la respuesta está bajo su competencia, tendrán autonomía para responder las solicitudes o inquietudes, siempre respetando las pautas establecidas para la generación de contenidos en este mismo documento. En caso contrario, estos comentarios se deben compartir con la Coordinación de relación con el ciudadano y las audiencias de RTVC S.A.S.

- Los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios recibidos a través de la oficina de PQRS son los establecidos en el artículo 14 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). No obstante, para dar cabal y estricto cumplimiento a dichos términos a nivel interno de RTVC S.A.S., en coherencia con la Coordinación de relación con el ciudadano y las audiencias, se estableció de la siguiente manera y mientras dure la vigencia de la Emergencia Sanitaria conforme el Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020:

MODALIDAD DE PETICIÓN	LEY 1437 DE 2011	DECRETO 491 DE 2020
Peticiones de Interés General y/o particular	15 días	30 días
Peticiones de documentos y de información	10 días	20 días
Peticiones de Consulta	30 días	35 Días

8.4 CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES:

Los equipos digitales de RTVC S.A.S. deben conocer y aplicar las recomendaciones que se encuentran en el lineamiento de gestión de la comunicación en redes sociales del Gobierno de Colombia (o el que haga sus veces),

donde se explica el funcionamiento de cada red social, el uso que tienen en Colombia, la importancia para el Gobierno, los principios básicos de la comunicación en redes sociales y las recomendaciones de uso.

Adicional a esto, se debe tomar como referencia el Protocolo de Interacción en Redes Sociales para ministerios y entidades nacionales[1] (o el que haga sus veces). Allí se establecen las pautas para interactuar con la ciudadanía, responder a los comentarios y gestionar de forma correcta nuestras cuentas.

En RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos se preparan y publican contenidos específicos para cada red social, teniendo en cuenta las características de cada plataforma. A grandes rasgos, se presentan recomendaciones para generar contenidos que capten la atención de nuestros usuarios en las plataformas más usadas en la entidad:

Atributos de los contenidos:

- Relevante, útil y fácil de compartir (contenido de calidad).
- Tiene que estar escrito para un público objetivo.
- Para mayor visibilidad, se recomienda publicar imágenes o vídeos.
- Los mensajes han de ser atractivos, agradables y sin faltas de ortografía o redacción.

Buenas prácticas:

- Hacer llamados a la acción.
- Hacer uso de Hashtag (HT) cortos y que generen recordación.
- Acudir a usuarios influenciadores de la comunidad para desarrollo de estrategias.
- Dar respuesta a las preguntas y comentarios de los usuarios.
- Revisar informes de analítica para publicar en las horas de mayor actividad de la conversación.

Ante un error:

- Reemplazar el texto con errores por la versión corregida de forma inmediata.
- En caso de que el error genere gran controversia dentro de la comunidad, corregir y aclarar con la información correcta.
- Cuando hay un error de información, borrar el mensaje y publicar uno nuevo con los datos correctos.

8.5 MANEJO DE CUENTAS PERSONALES

Para los funcionarios y colaboradores de RTVC S.A.S. que tienen presencia en redes sociales mediante cuentas a título personal, se establecen las siguientes recomendaciones:

[1] http://www.gobiernoenredes.gov.co/category/manuales-guias/

- Cada persona es responsable de su reputación digital y las actuaciones a título personal NO deben afectar la imagen y reputación de RTVC S.A.S., sus marcas o cualquiera de los colaboradores que trabajen o presten sus servicios a la entidad.
- Las interacciones entre la marca y los colaboradores se darán de manera recurrente con el propósito de alcanzar nuevas audiencias. Cada caso se analizará con el líder digital, el mánager de contenidos y los editores web.
- Si el colaborador está acreditado para asistir a conciertos, congresos, seminarios, encuentros, festivales, entre otros eventos de carácter estratégico para los medios de RTVC S.A.S. y tiene un smartphone, debe procurar que al momento de publicar en su cuenta personal un texto, una foto, un video o un link, este vaya acompañado por el @ de las cuentas institucionales.
- Los comportamientos personales que hagan alusión al consumo de sustancias psicoactivas ilegales, de alcohol y a acciones que puedan violar la ética y la moral, tanto del usuario como de sus seguidores, deben evitarse en cualquiera de las plataformas y cuentas personales de los colaboradores de RTVC S.A.S. - Sistema de Medios Públicos.
- Las respuestas a aquellos mensajes que ataquen a colaboradores, contenidos y marcas del Sistema de Medios Públicos deben consultarse con el líder digital, el mánager de contenidos y los editores web. El líder digital lo compartirá con directores y subgerentes, con el acompañamiento de asesores de comunicación de la entidad.
- No se entrará en ningún tipo de polémica que pueda afectar el nombre de las marcas del Sistema de Medios Públicos.

9. BIBLIOGRAFÍA

Ramón Salaverría (2013). Técnicas de escritura de enlaces. salaverria.es. Documento Pdf. Fecha de consulta 17/03/2015

Equipo Fuerza de Tarea Digital. Manual de sinergias digitales del Gobierno Nacional de Colombia. Urna de Cristal. Documento pdf. Fecha de consulta 19/03/2015

Juan Carlos Camus. Tienes 5 Segundos. www.tienes5segundos.cl. Documento pdf. Fecha de consulta 18/03/2015

Eugenia Siapera and Andreas Veglis. The Handbook of Global Online Journalism. © 2012 John Wiley & Sons, Inc. Documento pdf Fecha de consulta 19/03/2015

José Manuel Pérez Tornero y Santiago Tejedor. Escribir para la red, reflexiones sobre la nueva (y vieja) escritura informativa 'online'. © Gabinete de Comunicación y Educación, 2014. http:// goo.gl/tv5qcw Documento pdf. Fecha de consulta 18/03/2015

Marco González T. M.Sc. y Salim Mattar V. Ph.D. El índice de niebla y la escritura científica. Rev.MVZ Córdoba 18(Supl):3605-3606, 2013. Documento pdf. Fecha de consulta 17/03/2015

Guillermo Franco. Cómo escribir para la web http://goo.gl/BWHuND Centro Knight para el Periodismo en las Américas de la Universidad de Texas. Documento pdf. Fecha de consulta 18/03/2015

Fuerza de Tarea Digital. Protocolo de interacción en redes sociales, ministerio y entidades nacionales. Urna de Cristal. Documento pdf. Fecha de consulta 19/03/2015

Fuerza de Tarea Digital. Manual de gestión de la comunicación en redes sociales Gobierno de Colombia. Urna de Cristal. Documento pdf. Fecha de consulta 19/03/2015

10. 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