	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código : DE-CO-MA-02</b>
			<b>Versión: V.2</b>
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha: 08/04/2014</b>

**Señal Colombia**  
 Sistema de Medios Públicos




ORIGINE

**Manual de políticas editoriales para los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos**  
**Abril de 2014**


Manual Políticas Editoriales para sitios WEB

*“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación”*

 <b>Señal Colombia</b> <small>Sistema de Medios Públicos</small>	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Generación y actualización .....	5
Contenidos claros para todos .....	6
Contenidos vigentes y pertinentes.....	7
Contenidos respetuosos con el usuario.....	8
La información respeta la privacidad de los usuarios y de terceros.....	9
Información que respete el derecho de autor .....	10
Atención al ciudadano –Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias- .....	13
El lenguaje .....	14
Glosario.....	15

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

## Introducción

Las políticas editoriales y de actualización estipuladas en el presente documento rigen para todos los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, los cuales son:

Señal Colombia Sistema de Medios Públicos: [www.sistemasenalcolombia.gov.co](http://www.sistemasenalcolombia.gov.co)

Señal Colombia Sistema de Medios Públicos en inglés: <http://en.sistemasenalcolombia.gov.co/>

Intranet: <http://intranet.rtv.gov.co/nuestra-senal> (únicamente se puede acceder en las instalaciones de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos)

## Radio

Señal Radiónica: <http://www.senalradionica.gov.co/>

Señal Radio Colombia: <http://www.senalradiocolombia.gov.co/>


Señal Memoria: <http://www.senalmemoria.gov.co/>

## Televisión

Señal Colombia: <http://www.senalcolombia.tv/>

Canal Institucional: <http://www.senalinstitucional.gov.co/>

TDT: <http://tdt.sistemasenalcolombia.gov.co/>

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014


## Tipos de contenidos

**Información institucional o corporativa:** corresponde a la información general de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, su misión y visión, normas, principios y valores, estados financieros, informes de gestión, planes y proyectos.

**Noticias:** información sobre programación de canales y emisoras, resultados positivos de la Entidad y avances en radio y televisión pública de importancia para los colombianos. Así como información de actualidad, música y hechos de trascendencia para el país, registrados principalmente en el sitio web de Señal Radio Colombia y Señal Institucional.

**Campañas de comunicación:** registro de eventos y actividades realizadas por Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, sus canales y emisoras. Lanzamiento de nuevos programas o productos, que se puedan realizar a través de los sitios web o redes sociales.

**Documentos de interés:** provenientes de las diferentes dependencias de la entidad, corresponden a contratación misional, contratación menor, licitaciones y vacantes (aplica en web Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, Señal Colombia y Señal Institucional)

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

## Otros


Contenido	Periodicidad	Generador	Publicador
Contratación Misional	Por necesidades del servicio	Oficina de procesos de selección	Oficina de Procesos de selección
Contratación Menor	Por necesidades del servicio	Oficina de contratación menor	Oficina de contratación menor
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR)	Por necesidades del servicio	Oficina de PQR.	Oficina de PQR.
Centro de emisión.	Por necesidades del servicio	Aplicación de trámite de códigos cívicos y comerciales regulares	Centro de emisión

## Generación y actualización de contenidos

Los contenidos de los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos son administrados desde un CMS (**Content Management System**) un programa que permite crear una estructura de soporte para la creación y administración de contenidos de un sitio web. Es una interfaz que controla una o varias bases de datos, donde se aloja el contenido del sitio. El sistema permite manejar, de manera independiente, el contenido y el diseño.

El CMS que utiliza Señal Colombia Sistema de Medios Públicos es *Joomla*. Diariamente los editores acceden al gestor de contenidos para crear, modificar o actualizar artículos, imágenes, audios o videos, entre otros, de acuerdo con las necesidades de cada sitio web.


No obstante lo anterior, los sitios web tienen la posibilidad, por asuntos de seguridad, de utilizar estrategias web para atender requerimientos donde terceros hagan parte de la administración de los contenidos, lo anterior bajo la aprobación de cada área misional.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

Cada uno de los contenidos busca cumplir con los lineamientos del *Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea*, en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

### Contenidos claros para todos

- Los textos deben ser escritos en lenguaje claro, dirigidos a la comunidad y a la mayor cantidad posible de públicos. Esta información debe omitir términos técnicos, teniendo en cuenta que debe ser entendida por personas con diferentes niveles de educación, regiones y culturas.
- Los contenidos deben cumplir con los criterios aceptados de noticia, es decir, responder las preguntas ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿dónde?, cumpliendo con el objetivo misional de los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.
- Las abreviaturas contarán con la respectiva aclaración de su significado (ejemplo: ANTV-Autoridad Nacional de Televisión).
- No se recomienda el uso de términos en lenguas extranjeras, a menos que la información así lo imponga, excepciones como: nombres propios y términos técnicos sin traducción. En otro caso, y si es necesaria la inclusión del término extranjero, se debe diferenciar en caracteres *itálicos* que deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- Las fechas se incluirán de manera completa (ejemplo: 15 de abril) y no usar nunca la anotación abreviada (15/04). Para información que corresponda a actualizaciones cotidianas, no será necesario aclarar el año, porque se asume que corresponde al de la vigencia. Para el caso de sucesos históricos o referencias del pasado, será obligatorio el uso de la fecha con año.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

## Contenidos vigentes y pertinentes

- La actualización de la información obedece, principalmente, a la necesidad de entregarle al usuario información útil en el momento de su visita. Se entiende que la información vigente concede mayor credibilidad a los contenidos y al medio de comunicación, por lo cual, el editor web observará con atención la vigencia y pertinencia (relevancia) de la información que se publica en la web.
- La información que pierde vigencia, a menos que requiera ser actualizada será ubicada en los registros históricos de la página, para el caso de la página web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, deben estar publicadas en posiciones fuera del inicio, con lo cual el usuario comprenderá que los contenidos del home corresponden a la información vigente, y los contenidos de las páginas siguientes corresponderán a los históricos.
- La interpretación tendenciosa o distorsionada de la información no tiene lugar en los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, las cuales se rigen además por la transparencia en el manejo de la información.

En caso de publicar información de otra (s) fuente(s), se debe incluir explícitamente la fuente de donde fueron tomados:

**Para textos:**


**Con información de:** *enlace web*

**Para fotos:**

**Foto:** fuente

**Foto:** Cortesía de... (en caso de cortesías)

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 Básico de 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

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

demás normas vigentes sobre la materia. Por ejemplo, no se debe utilizar fotografías sobre las cuales recaigan derechos de autor pertenecientes a otras entidades o empresas (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).

## **Manual Básico de Derechos de Autor y Derechos Conexos**

### **Numeral 11: Utilización de fotografías**


De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 23 de 1982, se establece que la publicación del retrato es libre siempre y cuando se relacione con fines científicos, didácticos, culturales o con acontecimientos de interés público o que se hubieren desarrollado en público.

- No se recomienda hacer modificaciones de las imágenes que se incluyan como complemento de las notas o artículos, a excepción de la edición necesaria para que las dimensiones de la imagen estén de acuerdo con los lineamientos visuales del sitio web.
- Será responsabilidad del respectivo editor de los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, la calidad y vigencia de los contenidos publicados.

### **Contenidos respetuosos con el usuario**

- Los contenidos que tácita o expresamente incluyan información ofensiva, discriminatoria, sexista, racista u obscena atentan contra los derechos fundamentales de la ciudadanía. Se entiende que esta información está proscrita de todos los sitios web de entidades públicas, en este caso, los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.
- Así mismo, los estereotipos de raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato




	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

social también deben ser marginados de la información de los portales de los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, así como comentarios de orden chovinistas, homofóbicos, antisemitas, y en general cualquier mensaje que intente hacer aparecer a un pueblo como mejor o peor que otro en su conjunto.

- Los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos no darán espacio a amenazas o insultos personales. Los editores web tienen la libertad de moderar los comentarios.
- Los contenidos deben observar como principal criterio el beneficio público que se pueda derivar de los mismos. Debe evitarse publicar información que tienda a favorecer a terceros, o que manifieste una tendencia determinada en los campos políticos, religiosos o económicos.
- Se evitará el uso de términos coloquiales del lenguaje diario, los regionalismos o expresiones populares, que riñen con el respeto y el buen gusto que deben primar en la comunicación que se difunda a través de los sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, con excepción de los contenidos que por sus características así lo requieran (Ejemplo: micrositos de programas de Señal Colombia).

### **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 (ejemplo: información consignada por usuarios en los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos) y de la misma manera, los contenidos no revelarán información de índole privada o confidencial de personas o entidades.
- 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.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

- 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 (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, que correspondan para el uso o usos que pretendan efectuarse, sin perjuicio de las excepciones contempladas en la Ley.


De conformidad con el Manual Básico de Derechos de Autor y Derechos Conexos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, en concordancia con la Decisión Andina 351 de 1993, Ley 23 de 1982 y demás normas vigentes sobre la materia, la difusión de contenidos que son objeto de protección del Derecho de Autor, deben ser respetados atendiendo las siguientes recomendaciones:

- Todos los contenidos deben observar el seguimiento a los derechos de autor y de propiedad intelectual, incluyendo de forma explícita la fuente origen de la información cuando haya lugar.

La información que cuente con protección de derechos 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 Señal Colombia Sistema de Medios Públicos).

### **Términos y condiciones:**

El acceso a este sitio y la utilización 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. De continuar Usted (el usuario) la visita en este sitio, se entenderá que presta su conformidad con los *Términos y Condiciones*.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

El contenido incluido en este sitio como información, redacción, software, direcciones de correo electrónico, gráficos, estadísticas y diseño digital, entre otros, es propiedad de Radio Televisión Nacional de Colombia -Rtvc-, y se encuentra protegido por las leyes internacionales de propiedad intelectual y/o derechos de autor.


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

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

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.

No podrá tomar la identidad 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 on-line, provistas por Rtvc y su marca Señal Colombia Sistema de Medios Públicos o por sus fuentes en el caso de la información y supone la aceptación por el usuario de estos.

- Se entiende que la normativa de derechos de autor aplica sobre cualquier tipo de obra intelectual (textos, imágenes, dibujos, fotos, material audiovisual, programas informáticos, y bases de datos, entre otros).
- Cuando se requiera publicar información de terceros, debe ser tomada como cita textual, incluyendo de manera explícita la fuente de donde fue tomada: el(los)

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

autor(es), nombre de la publicación y fecha de publicación.

Se entiende que el desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales, tanto por parte de RtvC y su marca Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, 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.

- Si terceros hacen uso indebido de información, RtvC y su marca Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, no se hace responsable.

### Nuestros usuarios

Los usuarios de los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos están divididos en cuatro segmentos:

**Editores:** encargados de crear, publicar y actualizar los contenidos de los sitios web, así como moderar los chats, foros y redes sociales.


**Administradores:** productores web, diseñadores e ingenieros de programación de los sitios de RtvC.

**Usuarios no registrados:** todo colombiano o extranjero que ingresa a los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.

**Usuarios registrados:** todo colombiano o extranjero que ingresa a los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos a través de un usuario y contraseña.

Además, los usuarios de los sitios web podrán unirse a las redes sociales en las que tienen presencia cada uno de los medios de comunicación de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.

Para los espacios de interacción con el usuario, como el componente de


	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

comentarios en los sitios web, foros de discusión, chat, páginas de fanáticos de Facebook, espacio de comentarios en los canales de YouTube y Twitter, se seguirán las siguientes indicaciones:

- Editar, actualizar o eliminar información de usuarios cuyos comentarios sean racistas, chovinistas, sexistas, homofóbicos, antisemitas, así como amenazas o insultos personales.
- Editar, actualizar o eliminar información de usuarios cuyos mensajes sean ofensivos o discriminatorios.
- actualizar o eliminar los mensajes que correspondan a proselitismo político o promoción de artículos comerciales (spam).
- Chat: en caso de que estas infracciones ocurran al interior de las salas de chat de los sitios web de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, el moderador se reserva el derecho de no permitir la participación del usuario que incurra en estas prácticas.
- Facebook: en caso de que estas infracciones ocurran al interior de los fan pages de las unidades de negocio de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, el editor podrá eliminar este tipo de información publicada en el muro.
- Youtube y Vimeo: el editor podrá eliminar la información publicada en la sección de comentarios que vaya contra las políticas editoriales de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.
- Twitter: en caso de que estas infracciones ocurran en las cuentas de Twitter de los sitios web corporativos, el editor podrá bloquear al usuario para evitar que tenga acceso a las actualizaciones de la cuenta.

### **Atención al ciudadano –Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias–**

Es uno de los canales de comunicación más importantes para Radio Televisión Nacional de Colombia –Rtvc– y su marca Señal Colombia Sistema de Medios

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

Públicos, en el que se busca facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública.

Desde 2005, el Grupo de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos 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.sistemasenalcolombia.gov.co](http://www.sistemasenalcolombia.gov.co), los ciudadanos que se registren pueden plantear sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, por medio de un formulario de solicitud, enviando un correo electrónico a [peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co](mailto:peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co) o por un chat que se habilita todos los lunes de 9:30 am a 12:00 am.

Los demás sitios web corporativos de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, cuentan con el componente de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra ligado al Comité Antitrámites de Gobierno en Línea de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos.


## El lenguaje

Los navegantes de los sitios web de Radio Televisión Nacional de Colombia -Rtvc- y su marca Señal Colombia Sistema de Medios Públicos abarcan todas las edades. Es por eso que se manejan diferentes estilos para que los contenidos y mensajes lleguen a los públicos objetivos con éxito.

No obstante, el buen uso del idioma, la ortografía, la claridad y precisión deberán estar reflejados en cada una de las comunicaciones que realicen los generadores de contenidos, editores y administradores hacia los usuarios.

Para cumplir con este objetivo se han definido las siguientes recomendaciones:

- Los editores web tendrán autonomía para responder las solicitudes o inquietudes que tengan los usuarios en redes sociales.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

- En las comunicaciones que se envíen a los usuarios se buscará resolver con exactitud sus interrogantes con un lenguaje claro y concreto. Para mantener la uniformidad en las respuestas, los editores web deben ajustarse al siguiente esquema:

Hola Juan,

“Texto de la respuesta al usuario”

Saludos,


**María del Pilar Gómez S.**  
 Editora Web  
[www.sistemasenalcolombia.gov.co](http://www.sistemasenalcolombia.gov.co)

- Los términos en que se da la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios son los establecidos en el artículo 14 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es: quince (15) días para responder derechos de petición, diez (10) días para atender peticiones de documentos y treinta (30) días para atender consultas. No obstante, para dar cabal y estricto cumplimiento a dichos términos, a nivel interno de Señal Colombia Sistema de Medios Públicos, en coordinación de la Oficina de Atención al Ciudadano se estableció un plazo de diez (10) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones y treinta (30) días para contestar consultas. De esta manera, se cumplirá a satisfacción con los ciudadanos.

- Los editores web deben conocer el proceso que realiza el Grupo de PQRS para indicarle al usuario que utilice estos mecanismos de participación si lo considera pertinente.

## Glosario

**Blogroll:** Colección de enlaces usualmente encontrados en una columna lateral del blog. Diseñado para informar a los lectores del blog sobre los sitios que el bloguero frecuentemente visita.

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

**Caché:** Almacenamiento temporal de todos los archivos que el usuario descarga durante la navegación Web. Es importante limpiar la caché regularmente para ayudar a que el navegador funcione eficientemente. Esto también borra archivos temporales innecesarios del computador, lo que ayuda a que el sistema entero funcione mejor.

**Dirección IP:** (Internet Protocol: Protocolo Internet) es una identidad numérica, única de la ubicación de un servidor Web.

**Etiquetas:** se utilizan para catalogar el contenido que se crea o que se encuentra. Las etiquetas son informalmente escogidas y no parten de algún esquema de clasificación formalmente definido.

Esto es llamado una folksonomía y difiere de una taxonomía ya que la estructura es definida por los usuarios y está en constante cambio.

**Flickr:** lanzado en febrero de 2004, fue desarrollado por Ludicorp, una compañía con sede en Vancouver. Un año después, Yahoo! compró el sitio Web para compartir fotos.

**Internet:** Red de computadores conectados que comparten información.


**Linkblog (Blog de enlaces):** Blog que consiste de enlaces a otras fuentes en línea con poco o ningún comentario original.

**Moblog:** escribir y actualizar un blog desde un dispositivo móvil.

**Navegador Web:** Herramienta que se usa para tener acceso en Internet a la información que es publicada como parte de la World Wide Web. Este software permite: buscar y encontrar información; recuperar información y traerla al usuario y representar la información para mostrarla en el computador.

**Protocolo de Transferencia de Archivos:** (FTP, por su nombre en inglés, File Transfer Protocol) es simple proceso para mover grandes archivos que el correo



	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

electrónico no puede manipular. FileZilla, Coffee Cup y ACE, son programas FTP en la plataforma Windows. Para el Mac, Fetch, Cute FTP o Cyberduck.

**RSS:** Sigla de Really Simple Syndication (Sindicación Realmente Simple), que es un gran nombre porque el concepto es exactamente eso: realmente simple. Le permite suscribirse a un canal de información que es entregado directamente a su lector RSS o su navegador Web. Así que en lugar de visitar diferentes páginas Web cada día o realizar las mismas búsquedas Web día tras día, usted puede configurar los canales RSS para hacerlo por usted mismo.

**Servidor Web:** Tipo especial de computador que almacena y distribuye/presenta información en Internet.

**Servicio en línea:** servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.


**Post (Entrada):** Entrada en un blog o (suprimir,) como verbo (suprimir,). Hacer una entrada para un blog.

**Permalink (Enlace permanente):** Enlace disponible en cada entrada que permite el acceso directo a esa entrada, usualmente con comentarios visibles. Esto ayuda a otros blogueros a enlazar directamente a una entrada dada y permite a los lectores enviar a sus amigos por correo electrónico un enlace para una entrada específica.

**Trackback (Enlace inverso):** Mecanismo para comunicación entre blogs, que permite a un bloguero dejar saber a otro que él o ella está enlazando a su material.

**Trámite en línea:** trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Vimeo:** red social de Internet basada en videos, lanzada en noviembre de 2004 por la compañía InterActiveCorp (IAC). El sitio permite compartir y almacenar videos digitales para que los usuarios comenten en la página de cada uno de ellos

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

**Vlog:** blog que presenta videocomentarios como su medio primario. Forma abreviada de “Videoblog”.


**Web 2.0:** Sitios Web que obtienen al menos parte de su valor a través de las acciones de los usuarios. Con frecuencia el concepto es comparado y contrastado con la „Web 1.0“, un término adaptado que describe la teoría y las limitaciones bajo las cuales mucho de la Web actual fue construida, con el concepto de páginas de inicio, servicios invasivos como el mercadeo por correo electrónico (con opción cancelar la suscripción) y barreras al contenido del sitio, como el registro.

**World Wide Web:** Forma de acceder a la información a través de Internet usando el Protocolo de Transferencia de Hipertexto (Hypertext Transfer Protocol, HTTP) y navegadores Web.

**YouTube:** fundada por tres ex empleados de PayPal, la firma de banca y pagos que soporta la mayoría del comercio en eBay. Fue lanzado en febrero de 2005 y rápidamente llegó a ser uno de los sitios más populares en la Web, creciendo incluso más rápido que MySpace. Su lema es “Emite tú mismo”, que es exactamente lo que han hecho millones de personas que comparten videos caseros y películas aficionadas que cualquiera puede ver.

#### CONTROL DE CAMBIOS

No DEL CAMBIO	FECHA	E	M	C	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	15/11/2013		X		Se ajusta el Manual de acuerdo a lineamientos definidos en la Guía de	Oficina de Divulgación y Prensa

	<b>RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC</b>		<b>Código :</b> DE-CO-MA-02
			<b>Versión:</b> V.2
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>MANUAL POLÍTICAS EDITORIALES PARA SITIOS WEB</b>		<b>Fecha:</b> 08/04/2014

				Control de Documentos y de acuerdo) conforme a la nueva imagen corporativa	
2	08/04/2014		x	Se ajusta el Manual con aspectos de forma que contribuye a su fortalecimiento	Oficina de Divulgación y Prensa

<b>Elaboró:</b> Nombre: Melissa López Cargo: Profesional de Comunicaciones Fecha: 08/04/2014	de	<b>Revisó:</b> Nombre: Natalia Álvarez Díaz Cargo: Profesional de SIG Fecha: 08/04/2014	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ana María Ochoa Cargo: Jefe Oficina de Planeación Fecha: 08/04/2014
---	----	--	---

ORIGINAL