	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia	Documento: FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código: F-AC-DBL-007	Fecha: 10-04-2012	Revisión: A
	Dependencia: DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado: SUBDIRECTOR ACADÉMICO		Pág.: i(104)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	**HÉCTOR DAVID PEINADO RODRÍGUEZ**
FACULTAD	**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**
PLAN DE ESTUDIOS	**COMUNICACIÓN SOCIAL**
DIRECTOR	**JOSEPH DANILO GARCÍA**
TÍTULO DE LA TESIS	**CREACIÓN DE POLÍTICAS Y MANUAL DE USO PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TVSANJORGE.TV, EMPLEADAS EN EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE**

RESUMEN
(70 palabras aproximadamente)

EL SIGUIENTE TRABAJO DE GRADO BAJO LA MODALIDAD DE PASANTÍA, BUSCA COMO OBJETIVO LA CREACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y UN MANUAL DE USO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TVSANJORGE.TV, EMPLEADAS EN EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE, CON EL OBJETIVO PRINCIPAL DE HACER UN USO CORRECTO Y ADECUADO DE LAS DIFERENTES PUBLICACIONES DIFUNDIDAS POR ESTAS ÁREA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

CREACIÓN DE POLÍTICAS Y MANUAL DE USO PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TVSANJORGE.TV, EMPLEADAS EN EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE

AUTOR

HÉCTOR DAVID PEINADO RODRÍGUEZ

Trabajo de grado modalidad pasantías para optar al título de Comunicador Social

DIRECTOR

JOSEPH DANILO GARCÍA

Especialista En Informática Educativa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia **Noviembre, 2018**

Índice

Capítulo 1. Creación de políticas y manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario tv San Jorge 1

1.1 Descripción de la empresa..... 1

1.1.1 Misión..... 1

1.1.2 Visión.. 2

1.1.3 Objetivos de la empresa. Los objetivos de la empresa son los siguientes:..... 2

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. TV 3

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.. 4

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 5

1.2.1 Planteamiento del problema.. 7

1.3 Objetivos de la pasantía..... 9

1.3.1 Objetivo General.. 9

1.3.2 Objetivos Específicos. 9

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 10

1.5 Cronograma de actividades 11

Capítulo 2. Enfoques Referenciales 14

2.1 Enfoque Conceptual 14

2.1.1 Plataforma Virtual 14

2.1.2 Facebook como plataforma virtual de aprendizaje 15

2.1.3 Políticas..... 16

2.1.4 Tipos de Políticas..... 16

2.1.5 Manual de uso..... 17

2.2 Enfoque Legal 18

2.2.1 Ley 1341 De 2009 18

2.2.2 Plan Nacional de TIC 2008- 2019: Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados. (PNTIC)..... 24

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....26

3.1 Presentación de Resultados. 26

Capítulo 4. Diagnóstico final 68

Conclusiones.....70

Recomendaciones.....72

Referencias 73

Apéndices 74

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA 6

Tabla 2. Actividades a desarrollar en la pasantía 10

Tabla 3. Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge 29

Tabla 4. Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge 34

Tabla 5. Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge 39

Tabla 6. Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge 43

Tabla 7. Matriz DOFA 49

Lista de figuras

Pág.

Figura 1. Estructura organizacional Asucap San Jorge. 4

Lista de figuras

Fotografía 1. Socialización de las políticas y el manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv con el personal encargado de manejar estas áreas. 67

Lista de apéndices

Apéndice A. Modelo de la ficha del diario de campo de las plataformas virtuales del canal comunitario TV San Jorge. 75

Apéndice B. Modelo de la ficha de observación de las plataformas virtuales del canal comunitario TV San Jorge..... 77

Apéndice C. Modelo de la ficha de las entrevistas semiestructuradas. 79

Apéndice D. Diseño de las políticas y manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario tv san Jorge. 80

Resumen

El siguiente trabajo de grado bajo la modalidad de pasantía, busca como objetivo la creación de las políticas y un manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge, con el objetivo principal de hacer un uso correcto y adecuado de las diferentes publicaciones difundidas por estas área de la comunicación digital.

Se vio la necesidad de diseñar políticas teniendo en cuenta que actualmente el canal comunitario no poseen los debidos procedimientos para la adecuada publicación de los contenidos de producción propia.

Inicialmente se realizó un diagnóstico situacional por medio de la observación registrando la información en diario de campo realizando un exploración visual con el objetivo de identificar cuáles eran las condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de estos sitios web, así mismo, se realizaron entrevistas a las personas encargadas de coordinar las diferentes plataformas virtuales y poder determinar de esta manera cuáles son las falencias que se presentan en estos sitios implementados por el canal comunitario TV San Jorge.

Así mismo, se hizo el estudio de matriz DOFA que permitió identificar, las debilidades, oportunidades, fortalezas y posibles amenazas que afecten la institución, y una vez se tuvo el análisis de la información recolectada se procedió a la elaboración de las políticas y el manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge.

Introducción

La *social media* es un campo que actualmente se desarrolla a grandes pasos e involucra a las masas, es por eso por lo que toda organización debe incluir dentro de sus objetivos principales la implementación de unas políticas y procedimientos para el correcto uso y la administración de sus plataformas virtuales.

De acuerdo con esto, es importante que todos los procesos del canal comunitario conlleven a adquirir un compromiso para establecer un manual con políticas y procedimientos para el correcto uso de las plataformas virtuales.

Por tal motivo es importante la creación de políticas y manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario Tv San Jorge con el objetivo de que la empresa sea más eficiente mejorando y fortaleciendo la imagen y credibilidad institucional.

Este documento contiene la identificación de una falencia que tiene TV San Jorge en cuanto a la ausencia de procedimientos y políticas de la *social media*.

Los objetivos y actividades desarrolladas en este trabajo de grado bajo la modalidad de pasantía para optar por el título de Comunicador Social de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, arrojaron resultados positivos tales como: diagnosticar que el canal no contaba con unas políticas y procedimientos para administrar sus plataformas virtuales; desarrollar las políticas y procedimientos; socializar las políticas y los procedimientos con el personal encargado de las plataformas virtuales.

En el capítulo I, se muestra el título del proyecto, la descripción de la empresa y el diagnóstico inicial de la dependencia a la que fue asignado. Así mismo, se realiza el planteamiento del problema y se determinan los objetivos a cumplir.

En el capítulo II, se muestra un enfoque referencial, donde se encuentra el enfoque conceptual y el enfoque legal del proyecto.

En el capítulo III, está el informe de cumplimiento del trabajo. Se muestra el diseño y la creación de las políticas y procedimientos del manual.

En el capítulo IV se presenta el diagnóstico final. Este proceso permitió conocer la ausencia de políticas y procedimientos para el adecuado uso de las redes sociales, de acuerdo a estas necesidades surgió la iniciativa de crear los lineamientos para conformar un manual que permitiera el uso adecuado para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv

En el capítulo V se exponen las conclusiones. Durante este proceso de pasantías se lograron los objetivos planteados, así mismo, se dio cumplimiento a las actividades dentro del campo de las comunicaciones

En el capítulo VI se manifiestan las recomendaciones, donde se recomienda que el canal comunitario TV San Jorge, específicamente el área encargada de administrar los sitios web implementen las políticas diseñadas y el manual de uso

Por último, se detallan las fuentes bibliográficas de la investigación.

Capítulo 1. Creación de políticas y manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario tv San Jorge

1.1 Descripción de la empresa

Asucap San Jorge es una empresa comunitaria sin ánimo de lucro, operadora del Canal Comunitario **Tv San Jorge** y prestadora de servicios de televisión comunitaria e Internet creada, según sus principios, para satisfacer las necesidades sociales, culturales y ambientales de los asociados.

> El sistema parabólico San Jorge nace en el año 1989 como producto de un proyecto de grado, cuya iniciativa fue de los ingenieros eléctricos Ciro Rodríguez y Raúl Rochel, quienes dos años más tarde lo entregan a la comunidad.
>
> Y fue así como el 31 de agosto de 1991 nace la Asociación de Usuarios Comunitarios de la Antena Parabólica ASUCAP San Jorge en Ocaña, Norte de Santander, Colombia, con cerca de 700 usuarios. Asucap San Jorge fue creciendo de manera rápida tanto en Asociados como en servicio de televisión. (TV San Jorge, 1991)

1.1.1 Misión. Prestar un servicio de excelencia en cuanto a provisión de señal y producción de televisión e Internet utilizando tecnología de punta y personal idóneo; así como, satisfacer las necesidades sociales, culturales y ambientales de los asociados. (TV San Jorge, 1991)

1.1.2 Visión. Ser en el 2017 una empresa asociativa de telecomunicaciones, líder, competitiva y reconocida por proveer señales análoga y digital de televisión, además de producción propia de alta calidad a través del canal comunitario e Internet a sus asociados. De igual forma, fortalecer la estructura organizacional con el fin de consolidarse en una empresa autónoma, solidaria y comprometida con el desarrollo de la región en el campo de las nuevas tecnologías, la información y las comunicaciones. (TV San Jorge, 1991) Es importante señalar que esta visión fue propuesta en el año 1991 y al haber alcanzado la fecha designada debió ser modificada por la organización.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Los objetivos de la empresa son los siguientes:

- Fomentar y estimular la participación de la comunidad en aspectos culturales, laborales, deportivos y recreativos, con el fin de ser medio eficaz de comunicación en el cual se puedan concentrar aspectos de interés común.
- Ser reconocida como la mejor empresa en Ocaña en cuanto a compromiso empresarial, responsabilidad social, apropiación de tecnología, eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios.
- Garantizar el crecimiento y sostenimiento de la empresa mediante el suministro de publicidad para el sector comercial de Ocaña.
- Incentivar el desarrollo económico, comercial y cultural a través de espacios para la industria y el comercio regional, mediante la difusión de sus estrategias comerciales y esfuerzos de mercadeo.
- Desarrollar contenidos y programación a partir de la opinión de los televidentes para alcanzar los niveles de raiting requeridos.

- Generar un clima laboral basado en el buen servicio donde el bienestar y el valor del talento humano que nos permita lograr las metas propuestas por la empresa. (TV San Jorge, 1991).

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. TV San Jorge es una asociación, pertenece a todos sus asociados y estos son representados en la Asamblea General de Delegados. La Junta Directiva es nombrada por la Asamblea General y estos a su vez tienen la responsabilidad de determinar los cargos y funciones de los trabajadores de acuerdo a las necesidades que se presentan; teniendo en cuenta lo anterior, la estructura organizacional de la empresa ASUCAP SAN JORGE se encuentra encabezada por la asamblea general de delegados, sus funciones son reunirse periódicamente para resolver dificultades, tomar decisiones y direccionar la organización, en el esquema se determinan dos líneas *staff*: La junta de vigilancia y el revisor fiscal, quienes tienen la función de cuidar que los recursos tengan el debido fin. Posteriormente la línea de mando que sigue es la Junta directiva, la cual se encarga de tomar las decisiones importantes de la organización y evaluar riesgos, luego continúa con el gerente, quien es la cabeza visible de la organización, él se encarga de administrar el recurso humano y supervisar funciones, por consiguiente, las áreas administrativas que se dedican a la contabilidad, y el funcionamiento interno de la empresa. El área operativa es todo el recurso humano, este se encarga de todas las operaciones de la empresa tanto de prestación del servicio de parabólica como de producción de televisión. Luego encontramos el director de contenidos del canal, el jefe de noticias, los periodistas, editores y camarógrafos quienes son los encargados de toda la operatividad dentro de la empresa.

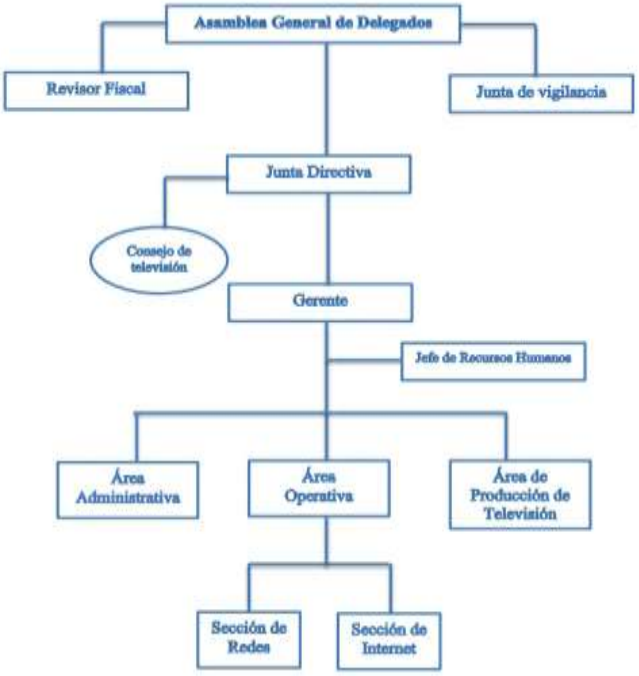


Figura 1. Estructura organizacional Asucap San Jorge.
Fuente: Tv San Jorge

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado. El informativo TV San Jorge es la principal producción televisiva del Canal Comunitario Tv San Jorge, tiene la función de cubrir los hechos noticiosos más importantes de Ocaña y la región, ofrece a la comunidad una información exacta de la realidad. Las redes sociales y la página institucional utilizadas para difundir información corresponden a una pequeña dependencia dentro del canal, esta dependencia la conforman un jefe de contenidos digitales el cual es el encargado de dirigir las actividades para el desarrollo de los contenidos que son publicados en la página de Facebook y el portal web, este trabajo lo realiza usando un computador en horarios de lunes a viernes. De igual forma un asistente es el encargado de apoyar las actividades que dirige el jefe de contenidos, compartiendo videos en el portal web y publicando contenidos en la página de Facebook.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

El área de plataformas virtuales se puede decir que se encuentra en una etapa inicial, pues si bien hay una persona que administra la página de Facebook y la plataforma web, el tiempo que les dedica es escaso pues tiene que realizar otras actividades de la empresa. En el portal web tvsanjorge.tv se publican todas las producciones del canal: El Informativo Tv San Jorge, El Magazín Sala 20 y los demás contenidos comunitarios, convirtiendo a la plataforma web en una especie de archivo multimedia. Este escenario se debe, entre otras razones, a que el personal designado a esta área tiene una formación empírica, que se ha encauzado en esta tarea solo por la necesidad. La página de Facebook por su parte goza de un gran número de seguidores (más de 29.000) conociendo por medio la técnica de observación que en la misma categoría otras páginas de la misma naturaleza gozan de más de 100.000 seguidores, es una cantidad importante.

Así mismo, se realizó un diagnóstico situacional, en la que se hizo el estudio de matriz DOFA para saber cuál es el estado actual de la empresa en cuanto al manejo de las plataformas virtuales, detectando así las fortalezas, debilidades, oportunidades y las posibles amenazas que ponga en riesgo la institución, este análisis se realizó por medio de la observación la cual se hizo durante quince días y la información se consignó con un lápiz en una ficha de observación. De igual forma se realizaron entrevistas estructuradas las cuales se desarrollaron por medio de un derrotero de preguntas, se usó una grabadora para consignar la información de las personas y en estas se logró identificar algunas características de la dependencia asignada. (Ver apéndice A)

En la Tabla 1 se presenta matriz DOFA del diagnóstico situacional de la dependencia:

El siguiente diagnóstico se realizó teniendo en cuenta los resultados que arrojaron las observaciones del diario de campo y las entrevistas, estos ejercicios se hicieron teniendo como población objetiva a los encargados de administrar las redes sociales y a algunos directivos del canal.

Tabla 1. *Matriz DOFA*

	Fortalezas	**Debilidades**
Interno / Externo	**F1.** Reconocimiento de la imagen del canal comunitario. **F2.** Cuenta con más de 29.000 seguidores **F3.** El equipo periodístico se destaca muy bien en el trabajo realizado. **F4**. Experiencia adquirida en campo de las comunicaciones. **F5.** Fidelidad de los usuarios.	**D1.** El personal no cuenta con experiencia y el tiempo suficiente en el manejo de lo social media. **D2.** Mínima interacción con el público en las plataformas virtuales. **D3.** Tradicionalismo en los procedimientos, es decir que no se atreven a incorporar nuevas técnicas. **D4.** Se observa poco esfuerzo para alcanzar metas que lleven al canal uno de los mejores de la región. **D5**. No se cuenta con las herramientas y equipos necesarios para realizar las funciones.
Oportunidades	**Estrategias DO**	**Estrategias FO**
O1. La empresa recibe el apoyo de la comunidad ocañera teniendo más de veinte mil suscriptores en el servicio de suscripción de televisión. **O2.** Poca competencia de otras empresas de la misma naturaleza **O3.** Ser el primer referente en informativo en digital de Ocaña y la región. **O4.** La empresa realiza actividades a corto plazo para aumentar y fortalecer la imagen y credibilidad institucional.	Apostar a nuevos lenguajes utilizados en Facebook y otros medios digitales. Capacitar al equipo idóneo que se encarga de administrar estas herramientas. Diseñar estrategias comunicativas teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad ocañera: vivienda, empleo, entre otros.	Realizar campañas sociales en la página de Facebook. Estrategias de fidelización de clientes y posicionamiento de marca (branding). Fidelizar a los seguidores usando una redacción de la información más atractiva en medios digitales

Amenazas	Estrategias DA	Estrategias FA
La llegada a la ciudad de nuevas alternativas de televisión y canales de noticias. Medios de comunicación alternativos que resten usuarios al noticiero Tv San Jorge. Cancelación de suscripciones por usuarios insatisfechos.	Arriesgarse a implementar estrategias comunicativas para atraer más usuarios. Crear un departamento de Social Media. Desarrollar contenidos que generen interés en los usuarios.	Abrir convocatoria para nuevo personal que conozca el uso de redes sociales. Mejorar los contenidos televisivos.

Nota: La tabla muestra la Matriz DOFA de la dependencia asignada. **Fuente**: Pasante}

1.2.1 Planteamiento del problema. La forma de difundir información ha atravesado un cambio muy importante, debido a que la forma de verla y consultarla es diferente; aunque los modelos tradicionales, como los medios de comunicación escritos y audiovisuales sobreviven a este cambio es necesario que las empresas que dedican su labor a informar tengan como objetivo relevante, capacitarse en cuestión de herramientas virtuales para estar a la vanguardia del mundo digital.

El medio de comunicación, en este caso el canal comunitario Tv San Jorge, debe tener las facultades para destacarse dentro del mundo virtual, esto quiere decir que el contenido que se comparte a los televidentes debe ser presentado de manera distinta en las plataformas virtuales, pues de acuerdo con la observación realizada, los contenidos compartidos en digital como en la televisión análoga son los mismos. Debe llegar con rapidez a los consumidores, particularmente nativos digitales y ser desplegada de manera atractiva para mejorar la imagen de la organización y atraer nuevos usuarios.

El Canal Comunitario Tv San Jorge tiene una amplia cobertura a nivel de difusión en el territorio en el que se encuentra radicado, también tienen una atractiva forma de comunicar la información, por medio de reportajes, informes especiales, miniseries, entre otros, pero es

necesario que el canal tenga un desempeño más especializado en la forma como entrega su información en lo digital.

La dificultad que posee el canal comunitario en cuanto al trabajo que se realiza en plataformas virtuales, es que se hace de manera mecánica, esto quiere decir que los contenidos que son compartidos en las redes sociales y en el portal web, no se presentan de manera distinta a como se transmite en televisión, teniendo en cuenta las diferencias que existen de un medio a otro, en el punto de vista del tiempo de transmisión. La importancia de modificar los contenidos radica en ofrecer una información adecuada para cada espacio, es decir, debe ser presentado en Facebook, de acuerdo a los intereses de los usuarios de contenidos digitales, y en el portal web igualmente presentar una información que vaya de acuerdo a los intereses de usuarios digitales, que cada espacio cuente con sus propias características en la cual se brinde la oportunidad de ofrecer una información para que el usuario sea beneficiado, es decir, implementando diferentes estrategias para dar a conocer el hecho o acontecimiento ocurrido, estas pueden ser por medio de fotos acompañada de textos , audios, videos e información con datos más detallados en la cual se pueda brindar al espectador otra perspectiva diferente de ver la noticia.

TV San Jorge, al no poseer políticas y procedimientos para el correcto uso de los medios digitales, puede perder contundencia en el mercado de la información, porque las redes sociales pueden ser un canal que acerca al público con la organización, proveen más herramientas para que el usuario este más satisfecho.

Los grandes medios de comunicación como Caracol Televisión y RCN Televisión, al ver la llegada de las nuevas herramientas digitales y el espacio virtual para las comunicaciones, no dudaron en incorporarlas, de manera que estos medios cuentan con un gran impacto no solo en

televisión, en digital también son referentes de información. Aunque es bien sabido que en internet la publicidad y la información se presentan de manera distinta que en los medios tradicionales, estos han ido trabajando de tal forma que para el consumidor de contenidos digitales no es necesario prender la TV, y esto genera grandes ganancias.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General. Diseñar políticas y manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Diagnosticar la situación actual de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv empleadas por Tv San Jorge

Definir las políticas y los capítulos que integrarán el Manual de Procedimientos para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv

Socializar las políticas y el manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv con el personal encargado de estas áreas.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

La siguiente tabla muestra los objetivos del trabajo, así como las actividades que se realizaron.

Tabla 2. *Actividades a desarrollar en la pasantía*

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos realizar
Diseñar políticas y manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge.	1. Diagnosticar la situación actual de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv empleadas por Tv San Jorge	• Explorar el portal web y la página de Facebook de Tv San Jorge para diagnosticar su estado. • Identificar condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de las plataformas virtuales web y Facebook, por medio de la observación y entrevistas. • Entrevistar al personal encargado de la administración del portal web y página de Facebook. • Análisis de datos obtenidos en las entrevistas.
	2. Definir las políticas y los capítulos que integrarán el Manual de Procedimientos para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv	• Definir los temas que integraran el manual de procesos. • Diseñar las políticas para el correcto uso del portal web y página de Facebook. • Redactar el contenido del manual de procedimientos.
	3. Socializar las políticas y el manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv	• Evaluar el contenido. • Dar a conocer las políticas y el manual de uso de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv por medio de una

	con el personal encargado de estas áreas.	charla al personal encargado de esta área.

Nota. La tabla muestra la relación del objetivo general y los específicos, y su vez, las actividades a desarrollar por cada objetivo específico.

1.5 Cronograma de actividades

A continuación, se muestra la planificación del tiempo necesario para ejecutar las diferentes actividades de la propuesta:

ACTIVIDADES	Duración (Semanas)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Explorar el portal web y la página de Facebook de Tv San Jorge.																
Identificar condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de las plataformas virtuales web y Facebook, por medio de un diario de campo.																
Entrevistar al personal encargado de la administración del portal web y página de Facebook																
Análisis de datos obtenidos en las entrevistas.																
Definir los temas que integraran el manual de procesos.																

Diseñar las políticas para el correcto uso del portal web y página de Facebook.																
Redactar el contenido del manual de procedimientos.																
Dar a conocer las políticas y el manual de uso de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv por medio de una charla al personal encargado de esta área.																

Cuadro 1. Cronograma de actividades de la pasantía.

Fuente: Pasante

NOTA: En la tabla se muestra la planificación del tiempo necesario para ejecutar las diferentes actividades de la propuesta.

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

2.1 Enfoque Conceptual

Los siguientes conceptos son importantes en el desarrollo del trabajo. Se pretende ampliar su descripción con el objetivo de tener claro sus significados y así, presentar un amplio esquema como introducción a las políticas y procedimientos del correcto uso de las plataformas virtuales.

2.1.1 Plataforma Virtual

La tele formación (e-learning) o la formación semipresencial (b-learning) requieren de programas que puedan llevar a cabo dicha tarea, ahí es donde intervienen las plataformas virtuales, las cuales reciben distintos nombres, tales como "entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje" o "entornos de aprendizajes integrados", "ambiente virtual de aprendizaje", "Sistemas de Gestión del Aprendizaje", "Sistema de Gestión de Curso", "Sistema de Gestión de Contenido para el Aprendizaje", "Ambientes de Aprendizaje Gestionado", "Sistema de Apoyo al Aprendizaje", "Plataforma de Aprendizaje".

Díaz (2009) las define como "un entorno informático en el que nos encontramos con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes. Su función es permitir la creación y gestión de cursos completos para internet sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación".

Así mismo, José Sánchez (2009) la define como "un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es la de facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de cursos a través de Internet"

Sofía Victoria (2008) la define como “escenarios educativos diseñados de acuerdo con una metodología de acompañamiento a distancia” o “herramientas basadas en páginas Web para la organización e implementación de cursos en línea o para apoyar actividades educativas presenciales”.

En definitiva, podemos determinar que las plataformas virtuales educativas son “programas informáticos que llevan integrado diversos recursos de hipertexto y que son configurados por el docente, en función a las necesidades de la formación, para establecer un intercambio de información y opinión con el discente, tanto de manera síncrona como asíncrona”. (Inter Clase)

2.1.2 Facebook como plataforma virtual de aprendizaje

Las redes sociales se han introducido recientemente en la vida de muchas personas, constituyéndose como un canal que permite interactuar en la sociedad. Gracias a su extraordinaria capacidad de comunicación y de poner en contacto a las personas, ha provocado que un gran número de ellas las utilicen con fines muy distintos, como, por ejemplo: encontrar y entablar diálogo con amistades, debatir sobre los temas más variados, dar a conocer congresos y conferencias, etc.

Así, una red social se define como una estructura social conformada por un conjunto de personas relacionadas entre sí con un fin en común: compartir sus intereses, conocimientos y actividades. Para ello existen diversos tipos de redes sociales, como son: redes sociales abiertas (Facebook, twitter, Google+, etc.), redes sociales privadas y personalizables (Ning, group.ps, Edmodo, etc.) y redes sociales opensource o libres como Elgg (De Haro, 2008). (profesoronline.net)

2.1.3 Políticas

La política de una organización es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos (manuales, procedimientos…) de la empresa.

2.1.4 Tipos de Políticas

Existen varios tipos de política en función de su alcance:

– Políticas generales: Son políticas que alcanzan a toda la organización y marcan sus líneas generales. Deben ser conocidas por todos y servir de guía. Una buena política general deberá ser acorde con la estrategia fijada por la empresa y servir de referencia para la elaboración del resto de políticas departamentales y específicas.

– Políticas departamentales: Son los principios a seguir de cada departamento o servicio. Las más comunes son la Política de Calidad donde se fijan los principios y objetivos de calidad a alcanzar, la Política Medioambiental donde se habla de ser responsable, gestionar y minimizar el impacto ambiental y la Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) o de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) donde se habla de conseguir condiciones de trabajo dignas y minimizar los riesgos de accidentes.

Otras políticas menos frecuentes, pero también presentes en algunos sectores, son la Política sobre Responsabilidad Social Corporativa, la Política de Seguridad Física, la Política de Gestión de Cambios, o de gestión de la información y del conocimiento.

– Políticas específicas: Este último tipo de políticas son principios fijados para actividades y proyectos concretos hechas a medida de los mismos. (pdcahome.com)

2.1.5 Manual de uso

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos. En la moderna administración, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan en aumento.

El autor Duhalt K. M. define al manual, como "un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo". Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son "documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas".

De acuerdo a Rodríguez (2002), según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir los siguientes objetivos:

Presentar una visión de conjunto del organismo social, Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar

omisiones, Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas, Facilitar el reclutamiento y la selección de personal, Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas, y Propiciar el mejor el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales. (Milenio.com)

2.2 Enfoque Legal

2.2.1 Ley 1341 De 2009

Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2693 de 2012. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de Colombia decreta:

Capítulo. I

Principios generales Artículo 1°.

Objeto. La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así

como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

Parágrafo. El servicio de televisión y el servicio postal continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes, con las excepciones específicas que contenga la presente ley. Sin perjuicio de la aplicación de los principios generales del derecho.

Artículo 2°. Principios orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional. Son principios orientadores de la presente ley:

1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad.

2. Libre competencia. El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.

3. Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos. El Estado fomentará el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios, siempre y cuando se remunere dicha infraestructura a costos de oportunidad, sea técnicamente factible, no degrade la calidad de servicio que el propietario de la red viene prestando a sus usuarios y a los terceros, no afecte la prestación de sus propios servicios y se cuente con suficiente infraestructura, teniendo en cuenta la factibilidad técnica y la remuneración a costos eficientes del acceso a dicha infraestructura. Para tal efecto, dentro del ámbito de sus competencias, las entidades del orden nacional y territorial están obligadas a adoptar todas las medidas que sean necesarias para facilitar y garantizar el desarrollo de la infraestructura requerida, estableciendo las garantías y medidas necesarias que contribuyan en la prevención, cuidado y conservación para que no se deteriore el patrimonio público y el interés general.

4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar

sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.

5. Promoción de la Inversión. Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tendrán igualdad de oportunidades para acceder al uso del espectro y contribuirán al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6. Neutralidad Tecnológica. El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

7. El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 20 y 67 de la Constitución Nacional el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente el Estado establecerá programas para que la población de los estratos menos favorecidos y la población rural tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet y contenidos informáticos y de educación integral.

8. Masificación del Gobierno en Línea. Con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio. Y en la reglamentación correspondiente establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias, sino también para mantener actualizadas y con la información completa los medios y los instrumentos tecnológicos.

Artículo 3°. Sociedad de la información y del conocimiento.

El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento. Artículo 4°. Intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los siguientes fines:

1. Proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

2. Promover el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo como fin último el servicio universal.

3. Promover el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la prestación de servicios que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la masificación del Gobierno en Línea.

4. Promover la oferta de mayores capacidades en la conexión, transporte y condiciones de seguridad del servicio al usuario final, incentivando acciones de prevención de fraudes en la red.

5. Promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia.

6. Garantizar el despliegue y el uso eficiente de la infraestructura y la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos escasos, se buscará la expansión, y cobertura para zonas de difícil acceso, en especial beneficiando a poblaciones vulnerables.

7. Garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones responderán jurídica y económicamente por los daños causados a las infraestructuras.

8. Promover la ampliación de la cobertura del servicio.

9. Garantizar la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, así como el acceso a los elementos de las redes e instalaciones esenciales de telecomunicaciones necesarios para promover la provisión y comercialización de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

10. Imponer a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones obligaciones de provisión de los servicios y uso de su infraestructura, por razones de defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia y seguridad pública.

11. Promover la seguridad informática y de redes para desarrollar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

12. Incentivar y promover el desarrollo de la industria de tecnologías de la información y las comunicaciones para contribuir al crecimiento económico, la competitividad, la generación de empleo y las exportaciones.

13. Propender por la construcción, operación y mantenimiento de infraestructuras de las tecnologías de la información y las comunicaciones por la protección del medio ambiente y la salud pública.

Parágrafo. El Gobierno Nacional reglamentará lo pertinente al cumplimiento de los anteriores fines, teniendo en cuenta las necesidades de la población y el avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como el estado de desarrollo de la Sociedad de la información en el país, para lo cual, se tendrá en cuenta la participación de todos los actores del proceso, en especial a los usuarios. Se exceptúa de la aplicación de los numerales 4 y 9 de este artículo el servicio de radiodifusión sonora.

2.2.2 Plan Nacional de TIC 2008- 2019: Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados. (PNTIC)

A partir de 2007 el Ministerio de Comunicaciones de Colombia, razonablemente intranquilo por poner a la nación a tono con los avances mundiales en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), citó nutridas mesas territoriales con la colaboración de: universidades y colegios, versados del sector de las TIC, sector empresarial y entes oficiales, con

la determinación de tener en cuenta sus contribuciones para la formulación de un Plan Nacional de TIC (PNTIC) para el período 2008-2019.

El PNTIC encierra el compromiso del gobierno con el país, en materia social, de desarrollo, información y educación. Comprende políticas para el progreso de la población por medio de implementación de las nuevas tecnologías. De esta manera el Gobierno desarrolla acciones para ofrecer igualdad en oportunidades y recursos tecnológicos que permitan utilizar efectivamente las TIC´S a todos los colombianos con precios accesibles, de acuerdo a su nivel socioeconómico.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de Resultados.

La presentación de los resultados se realiza de acuerdo a los objetivos específicos de la pasantía.

O**bjetivo** 1. **Diagnosticar la situación actual de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv empleadas por Tv San Jorge**

Actividad 1. Explorar el portal web y la página de Facebook de Tv San Jorge. Este análisis se realizó por medio de la observación la cual se hizo durante quince días y la información se consignó con un lápiz en una ficha de observación. De esta manera se pudo diagnosticar la ausencia de procedimientos por parte de la empresa para desarrollar estas actividades. De igual forma se realizaron entrevistas estructuradas las cuales se desarrollaron por medio de un derrotero de preguntas, se usó una grabadora para consignar la información de las personas y en estas se logró identificar algunas características de la dependencia asignada. A través de la técnica de observación se realizó una exploración a las plataformas virtuales de Facebook y tvsanjorge.tv empleadas por la organización para conocer cuál es la situación actual de estos sitios de comunicación. En el cual se logró obtener un acercamiento en el que se identificaron las siguientes características:

El portal web se encuentra en una etapa inicial, puede señalarse como una etapa básica de lo que es un portal o un medio de comunicación de un canal de televisión. Se puede observar que

el contenido que se produce para la televisión análoga es el mismo que se publica en la plataforma de Facebook y en el portal web, de alguna manera estas plataformas se convirtieron en una clase de archivo o blog para subir la mayoría de los contenidos que se producen para el canal comunitario, en cierto grado tiene un impacto positivo que la página archive toda esta información para que el usuario pueda hacer uso de ella cada vez que lo requiera, pero sería preciso que esta información se clasificara, y se presentara de forma más ordenada y en diferentes formatos, es decir que la noticia sea complementada con audios, video, imágenes y texto.

Así mismo, se logró identificar que todo lo que se pública para el portal web se replica para la página de Facebook, es decir que no hay variedad en los contenidos, porque en ambas se duplica la misma información, lo cual no genera ninguna clase de provecho para los usuarios.

Actividad 2. Identificar condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de las plataformas virtuales web y Facebook de acuerdo su nivel de educación experiencia en el campo de los medios digitales y las circunstancias.

Se realizó un diario de campo, con el objetivo principal de conocer cuáles son las condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de las plataformas virtuales web y Facebook en la cual se encontró lo siguiente:

Condiciones tecnológicas

En cuanto a las condiciones y adecuaciones tecnológicas se logró observar que el área encargado de producir información digital tiene destinado dos computadores para la realización de esta tarea; uno de los equipos no está dedicado en su totalidad a realizar estas tareas, sino que

son utilizados para la producción de contenidos del informativo, editar y realizar trabajo de producción del Magazine sala 20, el otro es un computador que posee buena capacidad para hacer ediciones de imágenes y video y producir material con la que es posible administrar de manera efectiva las plataformas de internet.

-Características humanas

La persona encargada de coordinar esta área es un comunicador social pero que no cuenta con una especialidad afín con las actividades que se deben realizar, está formado empíricamente y desde que iniciaron la plataforma web y el portal de Facebook, es la persona dedicada a esa tarea.

Prácticas del Community manager y/o administrador de plataformas digitales.

La dependencia cuenta con un 'community manager' pero su tiempo está dedicado también a realizar otras funciones, entre estas están: editar notas para las diferentes producciones del canal. Así mismo, el área cuenta con una persona más que se dedica a producir los contenidos digitales que se trasmitirán por la televisión análoga y luego se publicarán para el portal web y la página de Facebook.

Otras de las funciones del *community manager* es revisar las estadísticas de los diferentes avisos y publicaciones de Facebook y también dedica su tiempo a realizar documentos y asesorar las producciones del canal.

Actividad 3.

Entrevistar a los encargados de la administración de la social media de TV San Jorge.

Para dar cumplimento a este objetivo, se tuvo en cuenta la metodología cualitativa, utilizando la entrevista como herramienta de recolección de datos, así como lo dicen Fontana y Frey (2005) "La entrevista cualitativa permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento".

De esta manera se realizaron cuatro entrevistas dirigidas a las personas que están directamente relacionadas con este trabajo. Por medio de este proceso se encontraron las temáticas para establecer el contenido de las políticas y el manual de uso para la administración del fan page y el portal web del canal comunitario tv san Jorge. (biblioteca.icap.ac.cr)

Primera entrevista

Tabla 3. *Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge*

Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge
Objetivo: Conocer desde la experiencia de los coordinadores cómo funciona actualmente las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge.
Fecha: 20/04/2018
Nombre del entrevistado: Ricardo Jaime

Cargo: coordinador de redes sociales y portal web tv san Jorge

PREGUNTAS

1 ¿Cuál es el uso que el informativo tv san Jorge le da al fanpage de tv san Jorge?

2 En otros canales usan las paginas para subir todo lo que sucede en la comunidad o en la actualidad ¿no es la naturaleza del canal comunitario tv san Jorge?

3 ¿Cuál es la importancia que tiene la página para el informativo?

4 ¿Respecto a la interactividad con los usuarios¿ cuántas publicaciones se deberían subir para que los usuarios estén conformes y satisfechos?

5 ¿Qué método utiliza el informativo para mantener la interactividad con los usuarios?

6 ¿El contenido periodístico que se presenta por tv y por contenido digital es de igual forma?

7 ¿Cuál es la importancia tiene el portal web en el trabajo periodístico de reportería?

Ricardo Jaime

coordinador de redes sociales y portal web tv san Jorge

Asucap TV San Jorge Ocaña

Tel: 3164643936

Ocaña, Colombia

Fuente: Pasante

1. **¿Cuál es el uso que el informativo tv san Jorge le da al fanpage de tv san Jorge?**

Bueno, básicamente el uso que le estamos haciendo a la fanpage primero que todo hacia dónde va encaminado es la fomento de la programación del canal como del informativo, lógicamente el informativo como el programa bandera de nuestra parrilla de producción local y producción propia es el que más se lleva los honores, entonces ahí estamos haciendo los avances noticioso durante la tarde para tener a la gente informada de qué es lo que puede ver a las 6 de la tarde en el noticiero, entonces se promociona por medio de la misma información que va a salir, lógicamente cuando hay noticias de última hora.

Se aprovecha también Facebook para publicar las noticias de última hora que tengan relevancia para que la comunidad que nos sigue en Facebook que ya son más de 35.000 personas que están informadas, todas esas personas no necesariamente son asociados a nuestro sistema comunitario, si no que gente de afuera de otras ciudades y otro países que están interesados en Ocaña más otros medios de comunicación que nos siguen para saber que acontecimientos se están generando en Ocaña y la región, entonces lo básico es la promoción , específicamente para la parte del informativo y la divulgación de noticias de última hora.

En estos momentos el informativo no se está transmitiendo en directo por las páginas, teniendo en cuenta que tv san Jorge es un sistema cerrado de televisión porque hay usuarios que están pagando por ver el noticiero, por ende, no está autorizado desde la gerencia y la administración transmitir el noticiero por estas páginas virtuales.

2. ¿En otros canales usan las paginas para subir todo lo que sucede en la comunidad o en la actualidad ¿no es la naturaleza de tv san Jorge?

No, porque esto no es un canal de televisión abierto es un canal con sistema cerrado y en Colombia existe la diferenciación de estos dos sistemas. La televisión cerrada es una televisión que es pagada, entonces en la cual toca desechar la gratuidad que puede ofrecer internet, pero hay que pensar en las personas que están pagando por ver el noticiero y que son asociados, son los que están sosteniendo esta empresa.

3. ¿Cuál es la importancia que tiene la página para el informativo?

Es informar el acontecimiento diario de Ocaña y la región, sobre todo para los ocañeros que residen fuera de Ocaña y que quieren saber que está pasando, no lo podrán ver en directo, pero si hay una base de datos de noticias que se está poniendo uno o dos días después en la paginas, cobra importancia también porque es un archivo histórico, lo que genera noticia hoy es la historia de mañana, esta página funciona como archivo histórico para quede registro de los hechos importantes de la ciudad.

4 ¿Respecto a la interactividad con los usuarios¿ cuántas publicaciones se deberían subir para que los usuarios estén conformes y satisfechos?

Dentro de la parte de Facebook, teniendo en cuenta que el principal objetivo de Facebook es publicitario, se pueden establecer de tres a cuatros publicaciones diarias, hoy en día tenemos un sistema automático que cada publicación en web se replica en Facebook, pero como publicaciones directas tenemos los avances noticiosos y los titulares de las noticias que son 15, pero para este momento lo que se estas planeando en una nueva política podrá ser tres o más, si la política cambiara a canal más abierto.

5 ¿Qué método utiliza el informativo para mantener la interactividad con los usuarios?

Interactividad directa no, porque no hay transmisión directa del informativo, hay comentarios sueltos hacia las notas que se publican al otro día, hay preguntas o comentarios que se pueden estar respondiendo, pero dependiente porque la interactividad se puede ver de muchas formas, por ejemplo cuando hay una nota social en la cual se consigue recursos para un mercado, una ayuda, un viaje muchas veces se hacen pregunta directamente por Facebook a que teléfono se puede comunicar y enseguida se responde.

La otra es que muchas veces dentro de la misma comunidad de Facebook se puede formar el debate si están de acuerdo o no de lo que está pasando en la actualidad.

6 ¿El contenido periodístico que se presenta por tv y por contenido digital es de igual forma?

No es lo óptimo, pero en este momento se está usando lo mismo aunque cada medio tiene su lenguaje diferente de escribir.

Aquí se debe tener equipos especiales para la parte de contenidos digital, lógicamente que vaya de la mano con recursos periodísticos, en estos momentos se utiliza la misma noticia en televisión y en la parte digital.

Cuando hay última hora, ni siquiera se sacar por televisión muchas veces se anuncia solo por redes y es el mismo equipo periodístico que se encarga de eso.

7 ¿Cuál es la importancia tiene el portal web en el trabajo periodístico de reportería?

Pues ante todo darse a conocer, dar a conocer las noticias de la región ante el mundo y lógicamente la parte de enlaces que se puede generar por eso.

Segunda entrevista

Tabla 4. *Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge*

Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge
Objetivo: Conocer desde la experiencia de los coordinadores cómo funciona actualmente las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge.
Fecha: 20/04/2018

Nombre del entrevistado: Geovanny Mejía Cantor

Cargo: coordinador periodístico del canal comunitario tv san Jorge

PREGUNTAS

1 ¿cuál es el uso que el informativo tv san Jorge le da a la página de Facebook?

2. ¿Qué importancia tiene el portal web tv san Jorge. Tv para el trabajo periodístico que se realiza en el informativo?

3. ¿ ¿Las redes sociales permiten llegar a más públicos por fuera de Ocaña??

4 ¿Cuántas publicaciones cree usted que se deben hacer dirías para que los usuarios estén conformes y satisfechos?

5 ¿Qué métodos utiliza el informativo para interactuar con los usuarios?

6. ¿El contenido periodístico que se produce por la televisión analógica se presenta de igual forma en Facebook y en la página tv san Jorge. Tv o hay diferencias?

Geovanny Mejía Cantor

coordinador periodístico del canal comunitario tv san Jorge

Asucap TV San Jorge Ocaña

Tel:3164375158

Ocaña, Colombia

Fuente: Pasante

1 ¿Cuál es el uso que el informativo tv san Jorge le da a la página de Facebook?

Bueno, el uso es informativo, es noticioso ahí se suben las principales noticias que se han desarrollado durante el día, pues escogemos las que consideramos que han generado más impacto, más relevancia dentro del acontecer noticioso y de interés público y la subimos a la página de Facebook, que prácticamente es un medio de comunicación alterno de lo que es el trabajo en el canal.

2 ¿Qué importancia tiene el portal web tv san Jorge. Tv para el trabajo periodístico que se realiza en el informativo?

El portal web es otro medio de comunicación, definitivamente las tecnologías han incursionado de tal manera sobre todo en el aspecto audiovisual que se han convertido en un medio de comunicación más.

Entones prácticamente además del medio de televisión normal, la página web es otro medio de comunicación donde también hay videos, hay audio, texto entonces es una alternativa

más que tienen nuestros usuarios, que no nos pueden ver en directo entonces acuden a la página web.

3 ¿Las redes sociales permiten llegar a más públicos por fuera de Ocaña?

Si claro, definitivamente el gancho de estos medios que nos da la tecnología de la información y la comunicación es global, de llegar a todas partes es una cobertura que prácticamente no tiene límites, y las personas que nos visitan en el portal y Facebook son ocañeros que se encuentran en el exterior, entonces nos garantiza una cobertura general del acontecer noticioso.

4 ¿Cuántas publicaciones cree usted que se deben hacer dirías para que los usuarios estén conformes y satisfechos?

Para que estén bien informados, nosotros consideramos que debe haber seis noticias que estén relacionadas con el acontecer noticioso de las diferentes fuentes, además le agregamos algo de deportes y entretenimiento, serian unas ocho noticias pero estas seis noticias tienen que ser las más importantes y con esto consideramos que la gente quedaría bien informada.

5. ¿Qué métodos utiliza el informativo para interactuar con los usuarios?

Los foros que tienen las diferentes páginas los diferentes portales es una forma que los usuarios pueden participar dando sus opiniones, igualmente a este tipo de medios de comunicación nos llega inquietudes de los usuarios de la ciudadanía en general, no necesariamente tienen que ser usuarios de Tv San Jorge que tengan esta parabólica, porque esto es un medio más abierto, entonces nos llegan inquietudes de la gente nos envían inclusive

material periodístico hechos por las misma comunidades, lo cual es una forma de interactuar y también dentro de nuestra actividad periodística del informativo tenemos una sección de una encuesta que es una pregunta relacionada con algún tema de la actualidad y también la estamos subiendo a medios virtuales con el fin de que la gente opine sobre la pregunta de la semana o la pregunta del día.

6. ¿El contenido periodístico que se produce por la televisión analógica se presenta de igual forma en Facebook y en la página tv san Jorge. Tv o hay diferencias?

Pues nosotros prácticamente lo que hacemos es la misma noticia, la misma pieza que elaboramos para el noticiero es la misma pieza periodística que se sube a la plataforma, en ese sentido es igual, la diferencia es que en los medios virtuales la gente puede entrar a participar con opiniones sobre la noticia que se montó o sobre la temática.

Pero prácticamente considero que es el mismo sistema, dentro del medio virtual que tenemos se está empleando noticias que llevan solo texto que se acompañan con la fotografía pero ya hay redacción la diferencia radicaría que en esos medios estamos utilizando solo texto, para las personas que no quieren ver la noticia por medio audiovisual solamente la lee, este tipo de noticias que son redactadas se van montando a medida que trascurre el día ,pues prácticamente a la persona la tenemos conectada a nuestra página porque en cualquier momento podemos subir una noticia de última hora.

Tercera entrevista

Tabla 5. *Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge*

Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge
Objetivo: Conocer desde la experiencia de los coordinadores cómo funciona actualmente las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge.
Fecha: 20/04/2018
Nombre del entrevistado: Cesar Numa Numa
Cargo: Gerente de asucap san Jorge Ocaña norte de Santander
PREGUNTAS
1 ¿Cuál es el uso qué el informativo tv san Jorge le da a la página de Facebook?
2. ¿Los contenidos que se generan en la producción se están realizando también con ese objetivo?
3. Qué importancia tiene el portal web tv san jorge.tv para para el trabajo periodístico que hace le informativo.
4¿El portal web puede ser un medio para que la información llegue a otros países?

5¿Cuántas publicaciones deberían ser las apropiadas para que los usuarios estén conformes en las páginas web?

6 ¿Qué métodos utiliza el informativo para conseguir intelectualidad con los usuarios

7¿El contenido periodístico que se produce por la televisión analógica se presenta de igual forma en Facebook tv en la página tv san Jorge. Tv?

Cesar Numa Numa

Gerente de Asucap San Jorge Ocaña norte de Santander

Asucap TV San Jorge Ocaña

Tel: 3187555826

Ocaña, Colombia

Fuente: Pasante

1 ob¿Cuál es el uso qué el informativo tv san Jorge le da a la página de Facebook?

Asucap san Jorge siempre ha estado a la vanguardia y de la mano de las tecnologías, hoy en día la televisión convencional está quedando atrás y tenemos que hacer uso de los medios que nos está ofreciendo la tecnología , como el Facebook y la página web, para que los jóvenes estén informados a través de diferentes medios, no solo desde la televisión, por ende para Asucap San Jorge es importante que la producción propia no solo este emitiendo por los televisor de su casa sino en cualquier parte, en el vehículo, en la calle o cualquier sitio por eso es importante estar al rimo de la tecnología.

2 ¿Los contenidos que se generan en la producción se están realizando también con ese objetivo?

Sí, la producción propia día a día se está montando a la página web, a través de Facebook para que parte de la población esta interactuando con Asucap San Jorge a través de estos medios.

3. ¿Qué importancia tiene el portal web tvsanjorge.tv para el trabajo periodístico que hace le informativo?

Hoy en día toda empresa debe tener una página web, porque es el mecanismo y herramienta que tienen el usuario, asociado o persona en común el cual van a interesarse de todo lo que está pasando en cada una de las empresas, en este caso lo que está pasando con Asucap y la producción propia, por eso es importantísimo que día a día se estén montando todas las notas periodistas a través de nuestra página web y a través del Facebook.

4 ¿El portal web puede ser un medio para que la información llegue a otros países?

La página web es tan importante porque nosotros tenemos una televisión que es televisión cerrada, lo que quiere decir que esta televisión está dirigida solamente al municipio de Ocaña, pero con la página web y estos medios tecnológicos lo está viendo cualquier persona en el mundo, también hemos recibido muchos mensajes positivos de gente que reside en el exterior, por eso es importante, porque no solamente se queda la producción propia para los ocañeros si no que lo está viendo cualquier persona en cualquier lugar del mundo.

5 ¿Cuántas publicaciones deberían ser las apropiadas para que los usuarios estén conformes en las páginas web?

A mí me parece que la cantidad no debe superar la calidad, no importa la calidad, lo importante es que lo que se monte sean notas con calidad, la calidad sobrepasa la cantidad, yo

siempre he dicho que el éxito de cualquier trabajo periodístico no está en la duración si no está en el contenido, por lo tanto nosotros las notas periodísticas que se hacen en el informativo y notas especiales que se hacen en el magazín se van subiendo.

Aquí no se tiene en cuenta cuántas notas, si no que se suben las notas que se requieren y se produzcan en tv san Jorge.

6 ¿Qué métodos utiliza el informativo para interactuar con los usuarios?

Los métodos que usa nuestro canal comunitario para interactuar con los asociados es que tenemos unos programas como sala 20 que nos permite con llamadas telefónicas estar en contacto directo con los usuarios.

La página web es importantísima porque hay unos espacios de sugerencias donde el usuario puede opinar y Asucap San Jorge lógicamente tiene en cuenta esas opiniones de los usuarios para responderles.

En Facebook es más dinámico, porque este medio se presta más para comentarios y apreciaciones de la gente, es una forma de interactuar con los asociados.

7 ¿El contenido periodístico que se produce por la televisión analógica se presenta de igual forma en Facebook tv en la página tv San Jorge. tv?

El contenido periodístico que se presenta en televisión varia en la página web en este sentido; En la televisión es audio y video, en la página web es audio, video, y comunicación escrita, entonces eso nos permite que para la persona que tenga problemas auditivos podrán leer

el informe cosa que no pasa con la televisión, en ese sentido varia igual en nuestra página, también está la opción de escuchar sin ver la imágenes solamente el sonido para no distraerse con imágenes, son dos alternativas que tiene el televidente, una la televisión análoga y otro los medios tecnológicos.

Cuarta entrevista

Tabla 6. *Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge*

Entrevista a coordinadores encargados de administrar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge
Objetivo: Conocer desde la experiencia de los coordinadores cómo funciona actualmente las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge.
Fecha: 20/04/2018
Nombre del entrevistado: Yesid Antonio Navarro
Cargo: Coordinador general de la producción propia del canal comunitario de TV San Jorge, jefe de producción

PREGUNTAS

1 ¿Cuál es el objetivo principal de la página web y la página de Facebook para el trabajo periodístico?

2 ¿Podría decirse que el objetivo es acortar las distancias y tener inmediatez con la gente?

3 ¿Por qué es importante para el informativo tv san Jorge la página web y la página de Facebook?

4 ¿Cuántas publicaciones hacen la página de Facebook y la página web y por qué esas cantidades?

5. ¿Cuál es la importancia de estar en esa constante interacción con los usuarios de Facebook y la página web?

6. ¿En el proceso de la información y en el proceso periodístico que papel e importancia tiene estas redes sociales?

Yesid Antonio Navarro

Coordinador general de la producción propia del canal comunitario de TV San Jorge, jefe de producción.

Asucap TV San Jorge Ocaña

Tel:3158655635

Ocaña, Colombia

Fuente: Pasante

1 ¿Cuál es el objetivo principal de la página web y la página de Facebook para el trabajo periodístico?

La importancia en la era tecnológica que estamos viviendo, que ha sido el boom, desde hace unos años atrás se disparó que internacionalmente se implementaran este tipo de plataformas cómo Facebook y diferentes páginas web para sitios de información, sobre todo en el ámbito periodístico.

Hoy en día son fundamentales todas estas plataformas y medios importantes por la inmediatez en que se maneja la información.

Por ejemplo en este momento puede estar pasando algo importante y cubrirlo en directo, televisivamente es casi que imposible la inmediatez, mientras que si ya entramos a Facebook lo transmitidos en vivo o quien tenga la posibilidad de tener una página monta la fotografía y ya está ganando, pues un última hora se cubre en el lugar del hecho.

En estos momentos se discute mucho todas estos tipos de cosas porque lo que es el manejo televisivo hablando físicamente, tiende a ser desplazado por todo el manejo tecnológico, pues hablando de la tecnología, desde el punto de vista de las páginas de la web, de Facebook y de todo ese tipo de plataformas le han dado un vuelco total a toda la información.

2. ¿Podría decirse que el objetivo es acortar las distancias y tener inmediatez con la gente?

Sí, yo pienso que el tiempo que se pueda dedicar hablando como medio televisivo y cubriendo una noticia es el tiempo, el tiempo en estos caso es nuestro aliado o enemigo a la hora de cubrir una última hora, cualquier persona tiene al alcance de su mano la posibilidad de mandar cualquier material, fotográfico, video o transmisión en vivo, entonces la inmediatez está supliendo muchas veces cualquier tipo de avance dentro del entorno en el que nosotros nos movemos.

3 ¿Por qué es importante para el informativo tv san Jorge la página web y la página de Facebook?

Es importante porque esto abre fronteras, esto ha sido una ventaja muy grande que tanto la página como Facebook y otro tipos de plataformas no se quedan en lo local, sino que ya estamos a nivel mundial, ha sido un avance tecnológico increíble porque estamos conectados básicamente con todo el mundo, personas que nos ven, nos escriben, nos dan un me gusta, entran y nos visitan, se ve lo que estamos transmitiendo en el momento , no solo a nivel local, la ventaja es que no estamos cerrados en el círculo local, sino que se abran las fronteras de comunicaciones a nivel nacional e internacional y eso es algo fundamental.

Las ventajas para nosotros acá es que tenemos muchos ocañeros en muchos lugares del mundo y nos han visitado y llegado a ellos por medio de estas plataformas y es un avance muy significativo para todo medios, no solo para tv San Jorge, sino para todos, porque ya estamos regados a nivel mundial por medio del internet.

4 ¿Cuántas publicaciones hacen la página de Facebook y la página web y por qué esas cantidades?

Nosotros estamos manejando la última hora, los eventos que se hacen de orden público, nos llega mucha información, y en inmediato se redacta, se publica bien sea la fotografía o el video.

A lo que le apuntamos más es a subir una última hora que es lo más inmediato que se puede manejar y de ahí se publican los diferentes programas que se manejan en la parrilla del canal, los subimos a la paginas, se enlaza con la YouTube, igual a Facebook y pues esas tipos de publicaciones con la cantidad de usuarios de este medio que tenemos en este momentos son los que va a decir que tanto hemos llegado a utilizar esta plataformas.

Se publican programas que salen en la semana, transmisiones de todo tipo; las transmisiones del magazín, deportivas, religiosas, concursos y todo este tipo de cosas que hemos venido haciendo, la ventaja de esto es que quedan en la nube para que los usuarios las disfrute en el horario que la deseen, a diferencia de la televisión física que uno debe esperar un horario específico para ver cualquier programa, esta no, la ventaja es que internet, la plataforma y la nube es que nos permite ver cualquier programa a la hora que se desee, nosotros estamos de cierta forma inmersa en esto tipos de tecnologías.

5. ¿Cuál es la importancia de estar en esa constante interacción con los usuarios de Facebook y la página web?

Es importante porque si hablando de que nos vean nivel internacional estamos acercando familias, estamos informando sobre lo que pasa en la sociedad y la forma en que se interactúa,

estamos llegando a todos los rincones, los jóvenes a todo tipo de trajet, hablamos en edades, de temáticas y todo tipo de televidentes que manejamos dentro del ámbito local, también se puede manejar a grandes escalas por medio de las tecnologías.

6. ¿En el proceso de la información y en el proceso periodístico que papel e importancia tiene estas redes sociales?

En el ámbito periodístico juega un papel importante la inmediatez con que se pueda dar la noticia, también lo rápido que pueda uno acceder al material que esté publicado o que le manden a uno por el mismo medio, bien sea por Facebook o por página de WhatsApp y lo rápido que pueda uno llegar y subir esa información, yo pienso que lo importante es eso y lo rápido que el usuario consumidor de ese tipo de productos se entera y lo tengan a la mano.

Actividad 3.

Análisis de datos obtenidos en las entrevistas.

Con la información recolectada y descrita anteriormente, se realizó un análisis a través de una matriz FODA, con el objetivo de identificar las diferentes Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que actualmente presenta el área encargada de manejar las redes sociales y el portal web del canal comunitario tv san Jorge. A continuación, se detalla el resultado del análisis de las entrevistas realizadas a las personas encargadas de estas áreas.

Tabla 7. *Matriz DOFA*

	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
FACTORES INTERNOS	Aumento del prestigio del canal comunitario en la región. Crecimiento del canal comunitario a nivel nacional e internacional. Permite la intercomunicación y acercamiento con los usuarios. La credibilidad que tiene el informativo TV San Jorge	No existen políticas para el uso adecuado del portal web y la página de Facebook. No cuentan con un manual de procedimientos para el uso de las plataformas virtuales. No cuentan con el personal que este dedicado a esta área de la comunicación. No cuentan con los implementos o herramientas necesarias para realizar dichas funciones.
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES **➢ Siendo el internet accesible para un gran número de personas, hay más oportunidad para que los usuario accedan a esta información con menos recursos.** **➢Las plataformas virtuales permiten una difusión más rápida de la información.** **➢ Acceder a la información en cualquier parte sin estar conectado a un cable de televisión análoga.**	**Estrategia FO** Creación e implementación de nuevas políticas para coordinar estas plataformas.	**Estrategia DO** Utilizar los diferentes recursos de la compañía como plataformas virtuales, equipos y herramientas, para la facilitación y administración de esta área de la comunicación.
AMENAZAS **Ausencia del personal encargado de manejar las diferentes plataformas virtuales.** **Perfiles duplicados que atenten contra la credibilidad del canal comunitario.** **que la información de gran relevancia no sea publicada a tiempo.** **Filtración de información que afecte la imagen y la reputación de la empresa comunitaria Tv San Jorge.** **Conflictos internos que se hagan público en las redes sociales, afectando la imagen de la institución.**	**Estrategia FA** Brindar espacios por medios de capacitaciones en la cual se dé a conocer la importancia del correcto uso de las plataformas virtuales del canal comunitario tv San Jorge.	**Estrategia DA** Desplegar una estrategia de comunicación para visibilizar las diferentes políticas diseñadas para el área encargada de administrar las plataformas virtuales.

Fuente: Pasante

Objetivo Específico 2: Definir las políticas y los capítulos que integrarán el Manual de Procedimientos para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv

Actualmente el canal comunitario TV San Jorge no cuenta con políticas y procedimientos para el adecuado uso y administración de las plataformas virtuales de Facebook y web tvsanjorge.tv.

Por ende, se vio la necesidad de crear las políticas y los procedimientos para el buen desarrollo de sus plataformas virtuales. Por medio del diagnóstico DOFA se contrastó la información obtenida con las necesidades de la organización, el cual dio paso a la elaboración de las políticas y el manual de procesos. Es primordial que toda la organización pueda identificarse con este manual, pues las social media no solo atañe al equipo de trabajo encargado, pues cada uno de los miembros es una pieza fundamental para fortalecer la imagen de TV San Jorge, a través de la social media.


SOCIAL
MEDIA
MANUAL
htt//
ASUCAP
SanJorge


http//
ASUCAP
TVSanJorge
CREACIÓN
DE POLÍTICAS Y
MANUAL DE USO
PARA ADMINISTRAR
LAS PLATAFORMAS
VIRTUALES FACEBOOK Y
TVSANJORGE.TV,
EMPLEADAS EN EL TRABAJO
PERIODÍSTICO
DEL CANAL COMUNITARIO
TV SAN JORGE
ASUCAP
AUTOR:
HÉCTOR DAVID
PEINADO RODRÍGUEZ

POLÍTICAS DE USO PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TVSANJORGE.TV

1. QUE EL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE CUENTE CON SU PROPIA PÁGINA DE FACEBOOK Y UN APARTADO EN EL PORTAL WEB.

Es importante que el Canal comunitario Tv San Jorge cuente con su propio apartado en el portal web tvsanjorge.tv y su propio "fan page" para la publicación y difusión del material periodístico producido. Los contenidos periodísticos y de servicio social del canal comunitario deben diferenciarse de las publicaciones de los demás servicios ofrecidos por la empresa Asucap San Jorge (parabólica e internet).

2. EL "FAN PAGE" TV SAN JORGE Y EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV DEBEN ESTAR DIRECCIONADOS AL TRABAJO PERIODÍSTICO Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.

El "fan page" Tv San Jorge y el portal web deben estar direccionados al trabajo periodístico, es decir, el contenido que se genere constantemente deben ser de interés para toda la comunidad, temas asociados con la investigación de noticias o problemáticas de interés público y actualidad. Debe tener como objetivo principal informar a la comunidad con hechos de primera mano, aprovechando la rapidez con la que se puede comunicar.

3. EL CONTENIDO PUBLICADO DEBE SEPARSE DEL AMARILLISMO Y NO GENERAR INFORMACIÓN QUE ATENTE CONTRA LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS.

Por ningún motivo se publicarán imágenes que generen sensacionalismo y amarillismo (llanto, terror, sexualidad…) que busquen ganar seguidores y despertar el interés de los usuarios, así mismo, se debe dar un correcto uso a la información publicada, que sea verificada y comprobada para que no atenten contra la integridad y buen nombre de las personas.

4. LAS PERSONAS QUE COORDINEN EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES DEBERÁN SER COMUNICADORES SOCIALES CON EXPERIENCIA EN EL ÁREA.

El trabajo periodístico que se desarrolla en la página de Facebook Tv San Jorge y, en el portal web tvsanjorge.tv debe estar a cargo de profesionales de las comunicaciones que además tenga experiencia en el área mínimo de un año. Debe comprender la diferencia del lenguaje que utilizan los medios tradicionales ante las nuevas formas de difusión actuales como Youtube.

El reconocimiento que el noticiero Tv San Jorge debe lograr en las redes sociales y en la web, es de vital importancia para destacarse en el mundo contemporáneo. Las redes sociales hacen más cercanas las corporaciones a los clientes y viceversa, es por eso que no se debe tener por menos esta actividad. En ocasiones las entidades dejan esta tarea importantísima a algún practicante o a personas que se han formado empíricamente, la causa de este hecho puede ser la oportunidad para ahorrar algún dinero, pero las consecuencias son fatales para la imagen de la empresa.

5. EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES TENDRÁ UNA OFICINA CON LA TECNOLOGÍA IDÓNEA Y LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES.

El buen desarrollo y administración del “fan page” Tv San Jorge y del portal web tvsanjorge.tv solo se puede garantizar si se poseen las herramientas necesarias. Si la empresa quiere implementar una oficina dedicada a estos canales de información, no debe limitarse en los recursos para la adquisición de equipos y software que se requieren para el buen desarrollo de esta dependencia.

6. TV SAN JORGE DEBE TENER EN CUENTA LA CALIDAD DE SUS PUBLICACIONES EN EL“FAN PAGE” TV SAN JORGE Y EN EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV

Es de gran importancia publicar información bien estructurada y contenidos de calidad, los cuales logren satisfacer las expectativas de los usuarios, logrando de esta manera ganar fidelidad y reconocimiento. Por medio de este trabajo constante, la imagen del canal comunitario mejorará y el prestigio aumentará.

7. LA PLATAFORMA VIRTUAL DE FACEBOOK Y EL PORTAL WEB TV SAN JORGE NO SE DEBEN UTILIZAR CON FINES POLÍTICOS

Los fines del portal web y la “fan page” del canal comunitario TV San Jorge deben ser siempre beneficiar a la comunidad y no se deben utilizar con fines políticos o personales.

8. EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV DEBE SER UNA HERRAMIENTA PARA QUE LOS USUARIOS ENCUENTREN INFORMACIÓN MAS DETALLADA

Es importante que los contenidos que se producen para el canal comunitario y que son publicados en el portal web tvsanjorge.tv, vallan acompañados de información más detallada que

complemente y que beneficie al usuario. No se puede limitar a publicar las emisiones de la televisión análoga. Es decir, los informes deberán ir acompañados de material interactivo como cuadros de estadística, sondeos, textos introductorios, fotografías, entre otros.

MANUAL DE USO PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TVSANJORGE.TV, EMPLEADAS EN EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE

1 CAPITULO

Creación y publicación de contenidos en el fan page Tv San Jorge

Los procedimientos para hacer las publicaciones deben realizarse con todo el profesionalismo que se requiere para una correcta y eficaz difusión de sus contenidos.

Para la creación y publicación del contenido del "fan page" Tv San Jorge deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

1.1 Las publicaciones de informes o notas periodísticas en formato de video o fotografía deben ir acompañadas de características que ubiquen al lector y ahonden más en la información.

1.2 Antes de publicar se debe revisar que la redacción y la ortografía sean las correctas, se recomienda que una persona diferente a la que redacta sea el que haga este trabajo.

1.3 Verificar antes de cada publicación que las fuentes estén incluidas.

1.4 En caso requerir imágenes de algún otro medio de comunicación se debe citar al autor al final de la publicación en modo de créditos a quien corresponda.

1.5 No se deben compartir los contenidos producidos para la televisión análoga tal cual se emiten, el contenido que se vaya a publicar debe ir acompañado de textos explicativos o introductorios, tablas, estadísticas o, imágenes que complementen la información.

1.6 Se realizarán al menos tres publicaciones diarias de los hechos noticiosos más importantes para que los usuarios estén informados y constantemente consultado la información.

1.7 En caso de que una publicación deba ir acompañada de una imagen, esta deberá contar con pixeles mayores a 640x480 para no perder calidad.

1.8 Las imágenes que contengan menores de edad no se publicaran, excepto con permiso escrito de los padres o acudientes.

1.9 El texto introductorio que acompañe a una publicación no deberá sobrepasar los doscientos caracteres.

1.10 No se publicaran imágenes de desnudos, o flagelación o que inciten a la violencia.

1.11 No se realizarán transmisiones en vivo del informativo Tv San Jorge, a través del fan page.

1.12 En caso de publicar contenidos de la producción propia del canal, las publicaciones deberán ser síntesis y no se deben extender, siempre llevando al usuario a consultar el portal web por medio de enlaces.

2 CAPÍTULO

La interactividad con los usuarios en el fan page Tv San Jorge

1.1 Se designará a una persona dentro de la dependencia para direccionar las conversaciones de los usuarios en beneficio de todos, responder preguntas y orientar al público.

1.2 Todo mensaje recibido debe ser contestado en no más de una hora.

1.3 Los usuarios que realicen preguntas objetivas, por medio de comentarios en las publicaciones deberán ser respondidos el mismo día.

1.4 Las preguntas que se realicen en horas de la mañana se les dará respuesta en horas de la tarde, las que se realicen en horas de la tarde deberán ser respondidas en la noche y, las que sean realizadas en horas de la noche deberán ser respondidas en la mañana del siguiente día. Se recomienda que estas tareas sean compartidas entre los miembros del equipo.

1.5 La dependencia en conjunto de los directivos del canal, evaluarán contenidos interesantes y atractivos como concursos, encuestas y sondeos para interactuar con los usuarios.

1.6 Los comentarios obscenos o que inciten a la violencia deberán ser eliminados sin previo aviso.

1.7 Se crearán publicaciones para agradecer a los usuarios por su fidelidad, cada vez que el número de seguidores aumente, es decir, cuando el número de seguidores crezca en valores que pueden ser de la siguiente manera (1.000, 10.000, 100.000)

1.8 Se publicarán imágenes de detrás de cámaras de los periodistas y procedimientos de la creación de los informes y notas sociales.

1.9 Se recomienda publicar contenidos que los usuarios compartan con el canal. Se destinará una dirección de correo para que los interesados envíen sus hechos noticiosos o informaciones.

1.10 Se recomienda que durante las emisiones de la televisión análoga, los periodistas o presentadores lean comentarios o mensajes de los usuarios.

3 CAPÍTULO

Publicación de contenidos en el portal web tvsanjorge.tv

3.1 Se publicarán avances de las emisiones centrales del noticiero. Estos avances pueden ser fotografías acompañadas de textos explicativos, entrevistas o videos.

3.2 Algunos contenidos que se realizan para la tv análoga que son de gran interés para los usuarios, deberán ser publicados acompañados de textos explicativos, imágenes o, cuadros de estadísticas que complementen la información.

3.3 En caso de destinar un apartado el archivo de las emisiones diarias del canal, se debe establecer un horario que tenga una continuidad. Se deben publicar por categorías y acompañar el archivo con el número de la emisión, el nombre y la fecha.

3.4 Se crearán imágenes promocionales tipo banners de los diferentes contenidos y programación del canal.

3.5 Verificar antes de cada publicación que las fuentes consultadas estén incluidas.

3.6 No se publicarán imágenes de desnudos, o flagelación o, que inciten a la violencia.

3.7 Se realizarán encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.8 Con el objetivo de promocionar los contenidos de bajo consumo, se transmitirán en simultáneo con la televisión análoga.

4 CAPÍTULO

MANEJO DE CRISIS.

4.1 Se debe realizar constante monitoreo de los contenidos comentados por los usuarios y cuando estos hagan comentarios negativos de las publicaciones o de la programación no serán eliminados, se deberá dar respuesta a la mayor brevedad ofreciéndole una solución al usuario.

4.3 En caso de que existan rumores o informaciones mal fundadas que se estén difundiendo en la comunidad y a través de las redes sociales, el equipo de trabajo deberá pronunciarse con prontitud y dando garantías a la comunidad del desenfoque de la información.

4.4 En caso de que el volumen de comentarios negativos se aumente, se deberán neutralizar tomando posturas y respondiendo con honestidad. No tratar de engañar o desviar la atención delos usuarios.

4.5 Si la situación no se ha podido resolver y persisten las negativas se deben reconocer el origen de la crisis, que la gente perciba que la empresa o el delegado es consciente de la problemática que lo está afectando.

4.6 Al cabo de haber sucedido estas alteraciones deben explicar qué hará la empresa o el vocero con respecto a la situación. En el caso de un error de TV San Jorge se deberá pedir disculpas y aclarar los malos entendidos.

4.7 No ser cínico, ni punzante, ni mordaz. Las crisis tienen origen en temas que verdaderamente preocupan a los usuarios, que realmente los impulsan a interactuar. Hay que ser respetuosos.

Objetivo específico 3: Socializar las políticas y el manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv con el personal encargado de estas áreas.

Se dio a conocer el diseño de las políticas y el manual de uso de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv por medio de una charla dirigida al personal encargado de manejar estos sitios virtuales. En la cual estuvieron congregados el gerente del canal, el director de contenido, director de noticias del canal, coordinador de contenidos.

Durante cuarenta minutos se compartió toda la información pertinente acerca del trabajo realizado, se les propuso al grupo reunido, acoger las políticas y el manual para un mejor desempeño del canal y, para ofrecer más contenidos con variedad a los usuarios y así captar su atención.

Los trabajadores de Tv San Jorge escucharon atentos la presentación del contenido del manual realizado y, a su vez hicieron las siguientes recomendaciones: el personal que dirija las plataformas virtuales puede ser de cualquier área profesional y no como se recomienda en las políticas, adherir al equipo de trabajo personas que sean profesionales de la comunicación social precisando que no importa la profesión que tengan los encargados del área de medios virtuales.

De igual forma señalaron que el manual es una herramienta importante, ya que el canal no contaba con estos procedimientos y políticas, por ende, el trabajo que se viene realizando carece de aspectos técnicos impidiendo el crecimiento del canal.

En general los funcionarios de Tv San Jorge interactuaron constantemente durante la presentación de las políticas y el manual de procedimientos, haciendo comentarios en su mayoría positivos. De igual forma, aportaron ideas para acoger las políticas y el manual.



Figura 1. Socialización de las políticas y el manual de uso para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv con el personal encargado de manejar estas áreas.
Fuente: Pasante

Capítulo 4. Diagnóstico final

Este proceso permitió conocer la ausencia de políticas y procedimientos para el adecuado uso de las redes sociales, de acuerdo a estas necesidades surgió la iniciativa de crear los lineamientos para conformar un manual que permitiera el uso adecuado para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge, el cual está dirigido al área de medios digitales, con el objetivo de precisar el uso correcto de todos estos procedimientos a realizar.

Otro hallazgo encontrado durante todo este proceso es que el personal encargado no dedica el tiempo necesario para realizar estas actividades correspondientes al periodismo a través de los medios virtuales. Asimismo, no se cuenta con una dependencia para la realización de estas funciones, esto no permite el progreso que debería tener el canal.

Durante este proceso se logró realizar un diagnóstico situacional en el cual se implementaron herramientas y técnicas como diario de campo y exploración visual con el objetivo de identificar las condiciones tecnológicas y humanas del área encargada de la administración de estos sitios web; así mismo, se realizaron entrevistas a las personas encargadas de coordinar las diferentes plataformas virtuales y lograr indagar de esta manera cuáles son las falencias que se presentan en estos sitios implementados por el canal comunitario TV San Jorge.

Una vez conocidas las falencias se alcanzó a identificar que actualmente no existen políticas ni lineamientos que se tengan en cuenta para las publicaciones de los diferentes contenidos periodísticos generados por el canal, de esta manera se vio la necesidad de diseñar las políticas y un manual de procedimientos para la administración de las plataformas virtuales

Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge.

Estas nuevas políticas permitirán que se haga un uso adecuado y correcto de la información compartida en el portal web tvsanjorge.tv y en su perfil de Facebook.

Conclusiones

El proceso de pasantías realizado en el canal comunitario Asucap Tv San Jorge, permitió adquirir una responsabilidad no solo con los objetivos del plan de trabajo de la Universidad, sino con la responsabilidad y compromiso con la organización, teniendo en cuenta que el canal comunitario es una asociación al servicio de la comunidad, que ha logrado construir espacios de educación, cultura y entretenimiento, logrando mantener a la región, informada del diario acontecer.

Es importante resaltar que el canal no contaba con la políticas y procedimientos para el buen desempeño de sus plataformas virtuales, por tal motivo en el trabajo que desarrollan a diario, excluyen procesos que pueden mejorar los contenidos y la relación entre usuario y empresa.

Durante este proceso de pasantías se lograron los objetivos planteados, así mismo, se dio cumplimiento a las actividades dentro del campo de las comunicaciones, logrando fortalecer los objetivos institucionales, desarrollando actividades del campo mediático y periodístico generando acercamiento, confianza y aprecio de los usuarios que adquieren los servicio de Asucap TV San Jorge, de igual manera se busca seguir logrando el posicionamiento y credibilidad de la institución por medio de las estrategias diseñadas.

El resultado obtenido durante este proceso fue satisfactorio, debido a que se cumplió con los objetivos propuestos durante el tiempo de pasantías, en el cual se realizaron las actividades concernientes de la creación de políticas y el uso de manual de procedimientos para la administración de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario TV San Jorge.

En conclusión, este trabajo es de gran importancia para el canal, teniendo en cuenta que actualmente no cuentan con políticas de manejo del uso adecuado de las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv.

Recomendaciones

Se recomienda que el canal comunitario TV San Jorge, específicamente el área encargada de administrar los sitios web implementen las políticas diseñadas y el manual de uso, con el objetivo de fortalecer esta dependencia, generar prestigio y reconocimiento de esta empresa insignia de los ocañeros, no solo a nivel local, si no que los contenidos publicados lleguen a públicos mucho más amplios, tanto nacional como internacional. Conservando que los usuarios estén bien informados de lo que acontece en Ocaña y la región por medio de contenidos de calidad, compartidos por medio del portal web tvsanjorge.tv y en su perfil de Facebook.

Así mismo, se requiere del apoyo de la empresa en cuanto a condiciones tecnológicas y humanas para dar cumplimiento de una forma adecuada, a estas políticas diseñadas para el correcto uso de las plataformas virtuales.

Referencias

Biblioteca.icap.ac.cr. (s.f.). Obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf pagina 123

Centro educativo Manos, Amor y Semillas. (2016). Autoevaluación académica. Ocaña, Norte de Santander, Colombia.

Concepto de. (s.f.). Obtenido de Concepto de Politica : https://concepto.de/politica/

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigación.*

Inter Clase. (s.f.). Obtenido de ¿Qué son las Plataformas Virtuales?: http://www.interclase.com/que-son-las-plataformas-virtuales/

Milenio.com. (s.f.). Obtenido de La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes (1ra. parte): http://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra

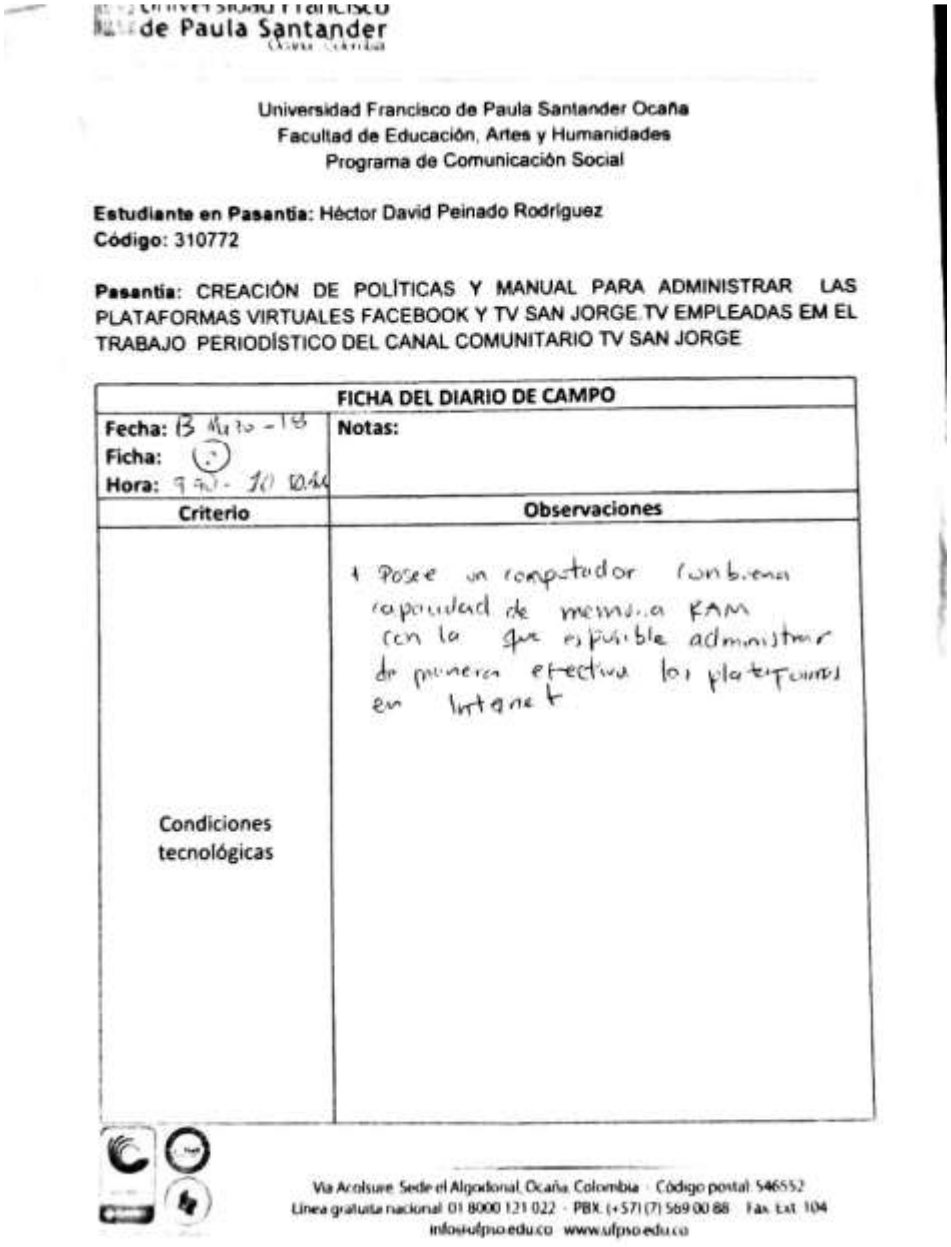
pdcahome.com. (s.f.). Obtenido de Cómo crear la política de tu empresa: Definiciones, requisitos y tipos de políticas: https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/

profesoronline.net. (s.f.). Obtenido de Facebook como plataforma virtual de aprendizaje: http://www.profesoronline.net/2014/06/02/facebook-como-plataforma-virtual-de-aprendizaje/

TV San Jorge. (1991). *https://tvsanjorge.tv*. Obtenido de https://tvsanjorge.tv: https://tvsanjorge.tv/inicio-2/quienes-somos-2/

Apéndices

Apéndice A. Modelo de la ficha del diario de campo de las plataformas virtuales del canal comunitario TV San Jorge.



de Paula Santander

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Educación, Artes y Humanidades
Programa de Comunicación Social

Estudiante en Pasantía: Héctor David Peinado Rodríguez
Código: 310772

Pasantía: CREACIÓN DE POLÍTICAS Y MANUAL PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TV SAN JORGE.TV EMPLEADAS EM EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE

FICHA DEL DIARIO DE CAMPO	
Fecha: 13 Marzo - 18 **Ficha:** (.) **Hora:** 9 a.m. - 10 a.m.	**Notas:**
Criterio	**Observaciones**
Condiciones tecnológicas	1 Posee un computador con buena capacidad de memoria RAM con la que es posible administrar de manera efectiva las plataformas en internet

Vía Acolsure Sede el Algodonal Ocaña Colombia - Código postal 546552
Línea gratuita nacional 01 8000 121 022 - PBX (+57) (7) 569 00 88 Fax Ext 104
info@ufpso.edu.co www.ufpso.edu.co

Universidad Francisco de Paula Santander

Caracteristicas humanas	• Actualmente la administración del canal Recordo Jaime se dedica todo el tiempo a editar videos para los diferentes producciones del canal. • Las personas se dedican a producir o manejar los contenidos digital Ricardo Jaime y Sebastian. Sebastian solo trabaja en las tardes
Prácticas del Community Manager y/o administrador de plataformas digitales	• Realiza tareas de edición de notas del canal (Ricardo Jaime) • Hace un publico en Facebook un contenido de promoción de un programa (Hablamos Juntos) • En este periodo de tiempo Sebastian no esta en el canal.

Apéndice B. Modelo de la ficha de observación de las plataformas virtuales del canal comunitario TV San Jorge.

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña, Colombia

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Educación, Artes y Humanidades
Programa de Comunicación Social

Estudiante en Pasantia: Héctor David Peinado Rodríguez
Código: 310772

Pasantia: CREACIÓN DE POLÍTICAS Y MANUAL PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TV SAN JORGE.TV EMPLEADAS EM EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE

FICHA DE OBSERVACIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES	
Fecha: 12-Mar-18 **Ficha:** (1) **Plataforma:** Facebook **Hora:** 10:00 am 11:00 pm	**Notas:**
Criterio	**Observaciones**
Publicaciones (Número, formato y características)	. Una publicación de una promoción de un programa de variedades. • A esta hora (11:00 pm) obtiene Un Me gusta. 57 posibles Visualizaciones. Ningun compartido • la publicación es un cubrezote no producido por TV San Jorge. - Duración un minuto. - buena imagen y sonid - Interesante - habla sobre vidos.

Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña, Colombia

Contenido (Género periodístico, integralidad de la información, redacción y calidad de la entrada de acuerdo al formato)	• Este contenido es de carácter de programa publicitario de una empresa de valores y créditos. (Crezcamos) • El género que utiliza es tipo entrevistas y perfiles • la entrada es sencilla, se limita a describir el nombre del programa y la hora de emisión. • Me parece que falta mas información - podría ser más completa, hablando del próximo capítulo o historia.
Interacción con los usuarios (Likes, número de veces compartido, comentarios y sus características)	• Al finalizar el tiempo de observación la publicación tenía dos horas de haber sido publicada y tenía solamente 1 like. Y 57 posibles visualizaciones. - No comentarios - No compartidos.

Apéndice C. Modelo de la ficha de las entrevistas semiestructuradas.

Universidad Francisco de Paula Santander

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Educación, Artes y Humanidades
Programa de Comunicación Social

Estudiante en Pasantía: Héctor David Peinado Rodríguez
Código: 310772

Pasantía: CREACIÓN DE POLÍTICAS Y MANUAL PARA ADMINISTRAR LAS PLATAFORMAS VIRTUALES FACEBOOK Y TV SAN JORGE.TV EMPLEADAS EM EL TRABAJO PERIODÍSTICO DEL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE

DERROTERO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Categoría 1 Plataformas digitales

1. P Cual es el uso que el Inf TV San Jorge le da a la Fanpage TV San Jorge?
2. P Qué importancia tiene el portal web Tvsanjorge.tv para el desarrollo periodístico del informativo.

Categoría 2 Interacción con los usuarios

1. P Cuantas publicaciones diarias deben ser agregadas para que los seguidores estén informados?
2. P Qué método utiliza el informativo para mantener interactividad con los usuarios?

Categoría 3 Reportería y contenido periodístico

1. P El contenido que el informativo transmite por el canal
2. P de tv se presenta de la misma forma por las plataformas digitales? o hay diferencias?

Categoría 4 Qué importancia tiene el portal web en
1. P el trabajo de reportería del informativo
2. P

— Entrevistado = Ricardo Jaime
Comunicador Social
Encargado del área de contenidos digitales.

Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia Código postal 546552
Línea gratuita nacional 01 8000 121 022 PBX (+57) (7) 569 00 88 Fax Ext 104
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Apéndice D. Diseño de las políticas y manual de uso para administrar las plataformas virtuales Facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario tv san Jorge.



SOBRE EL MANUAL

El presente manual es un instrumento importante en la administración, pues persigue la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de TV San Jorge en el trabajo periodístico y comunitario, así como en los esfuerzos para mantenerse como el medio más importante de la región. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos. En la moderna administración, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan en aumento.

TABLA DE CONTENIDO

Uno. **Introducción**

Dos. Políticas generales

Tres. Creación y publicación de contenidos en el fan page Tv San Jorge

Cuatro. La interactividad con los usuarios en el fan page Tv San Jorge

Cinco. Publicación de contenidos en el portal web tvsanjorge.tv

Seis. Manejo de crisis

Siete. Recomendaciones del autor

TABLA DE CONTENIDO

Uno. **Introducción**

Dos. Políticas generales

Tres. Creación y publicación de contenidos en el fan page Tv San Jorge

Cuatro. La interactividad con los usuarios en el fan page Tv San Jorge

Cinco. Publicación de contenidos en el portal web tvsanjorge.tv

Seis. Manejo de crisis

Siete. Recomendaciones del autor

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente el canal comunitario TV San Jorge no cuenta con políticas y procedimientos para el adecuado uso y administración de las plataformas virtuales de Facebook y web tvsanjorge.tv.

Por ende se vio la necesidad de crear las políticas y los procedimientos para el buen desarrollo de las plataformas virtuales. Es primordial que toda la organización pueda identificarse con este manual, pues las social media no solo atañe al equipo de trabajo encargado, pues cada uno de los miembros es una pieza fundamental para fortalecer la imagen de TV San Jorge, a través de la social media.

A continuación se darán a conocer cada una de las políticas y procedimientos del manual de uso, para administrar las plataformas virtuales de facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo periodístico del canal comunitario Tv San Jorge.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente el canal comunitario TV San Jorge no cuenta con políticas y procedimientos para el lecuado uso y administración de las plataformas virtuales de Facebook y web tvsanjorge.tv.

Por ende se vio la necesidad de crear las políticas y los procedimientos para el buen desarrollo de s plataformas virtuales. Es primordial que toda la organización pueda identificarse con este manual, es las social media no solo atañe al equipo de trabajo encargado, pues cada uno de los miembros es a pieza fundamental para fortalecer la imagen de TV San Jorge, a través de la social media.

A continuación se darán a conocer cada una de las políticas y procedimientos del manual de uso, ra administrar las plataformas virtuales de facebook y tvsanjorge.tv, empleadas en el trabajo riodístico del canal comunitario Tv San Jorge.

2. POLÍTICAS GENERALES

1. QUE EL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE CUENTE CON SU PROPIA PÁGINA DE ACEBOOK Y UN APARTADO EN EL PORTAL WEB.

Es importante que el Canal comunitario Tv San Jorge cuente con su propio apartado en el portal web vsanjorge.tv y su propio "fan page" para la publicación y difusión del material periodístico producido. Los ontenidos periodísticos y de servicio social del canal comunitario deben diferenciarse de las ublicaciones de los demás servicios ofrecidos por la empresa Asucap San Jorge (parabólica e internet).

2. EL "FAN PAGE" TV SAN JORGE Y EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV DEBEN ESTAR IRECCIONADOS AL TRABAJO PERIODÍSTICO Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.

El "fan page" Tv San Jorge y el portal web deben estar direccionados al trabajo periodístico, es decir, l contenido que se genere constantemente deben ser de interés para toda la comunidad, temas sociados con la investigación de noticias o problemáticas de interés público y actualidad. Debe tener omo objetivo principal informar a la comunidad con hechos de primera mano, aprovechando la rapidez on la que se puede comunicar.

3. EL CONTENIDO PUBLICADO DEBE SEPARSE DEL AMARILLISMO Y NO GENERAR NFORMACIÓN QUE ATENTE CONTRA LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS.

Por ningún motivo se publicaran imágenes que generen sensacionalismo y amarillismo (llanto, rror, sexualidad…) que busquen ganar seguidores y despertar el interés de los usuarios, así mismo, se ebe dar un buen uso a la información publicada, que sea verificada y comprobada para que no atenten ontra la integridad y buen nombre de las personas.

2. POLÍTICAS GENERALES

1. QUE EL CANAL COMUNITARIO TV SAN JORGE CUENTE CON SU PROPIA PÁGINA DE ACEBOOK Y UN APARTADO EN EL PORTAL WEB.

Es importante que el Canal comunitario Tv San Jorge cuente con su propio apartado en el portal web /sanjorge.tv y su propio "fan page" para la publicación y difusión del material periodístico producido. Los ontenidos periodísticos y de servicio social del canal comunitario deben diferenciarse de las ublicaciones de los demás servicios ofrecidos por la empresa Asucap San Jorge (parabólica e internet).

2. EL "FAN PAGE" TV SAN JORGE Y EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV DEBEN ESTAR IRECCIONADOS AL TRABAJO PERIODÍSTICO Y SERVICIO SOCIAL A LA COMUNIDAD.

El "fan page" Tv San Jorge y el portal web deben estar direccionados al trabajo periodístico, es decir, l contenido que se genere constantemente deben ser de interés para toda la comunidad, temas sociados con la investigación de noticias o problemáticas de interés público y actualidad. Debe tener omo objetivo principal informar a la comunidad con hechos de primera mano, aprovechando la rapidez on la que se puede comunicar.

3. EL CONTENIDO PUBLICADO DEBE SEPARSE DEL AMARILLISMO Y NO GENERAR NFORMACIÓN QUE ATENTE CONTRA LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS.

Por ningún motivo se publicaran imágenes que generen sensacionalismo y amarillismo (llanto, rror, sexualidad…) que busquen ganar seguidores y despertar el interés de los usuarios, así mismo, se ebe dar un buen uso a la información publicada, que sea verificada y comprobada para que no atenten ontra la integridad y buen nombre de las personas.

4. LAS PERSONAS QUE COORDINEN EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES DEBERÁN SER :OMUNICADORES SOCIALES CON EXPERIENCIA EN EL ÁREA.

El trabajo periodístico que se desarrolla en la página de Facebook Tv San Jorge y, en el portal web /sanjorge.tv debe estar a cargo de profesionales de las comunicaciones que además tenga experiencia n el área mínimo de un año. Debe comprender la diferencia del lenguaje que utilizan los medios adicionales ante las nuevas formas de difusión actuales como YouTube.

El reconocimiento que el noticiero Tv San Jorge debe lograr en las redes sociales y en la web, es de ital importancia para destacarse en el mundo contemporáneo. Las redes sociales hacen más cercanas as corporaciones a los clientes y viceversa, es por eso que no se debe tener por menos esta actividad. :n ocasiones las entidades dejan esta tarea importantísima a algún practicante o a personas que se han ormado empíricamente, la causa de este hecho puede ser la oportunidad para ahorrar algún dinero, ero las consecuencias son fatales para la imagen de la empresa.

5. EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES TENDRÁ UNA OFICINA CON LA TECNOLOGÍA IDONEA ' LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES.

El buen desarrollo y administración del "fan page" Tv San Jorge y del portal web tvsanjorge.tv solo se uede garantizar si se poseen las herramientas necesarias. Si la empresa quiere implementar una ficina dedicada a estos canales de información, no debe limitarse en los recursos para la adquisición de quipos y software que se requieren para el buen desarrollo de esta dependencia.

4. LAS PERSONAS QUE COORDINEN EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES DEBERÁN SER COMUNICADORES SOCIALES CON EXPERIENCIA EN EL ÁREA.

El trabajo periodístico que se desarrolla en la página de Facebook Tv San Jorge y, en el portal web tvsanjorge.tv debe estar a cargo de profesionales de las comunicaciones que además tenga experiencia en el área mínimo de un año. Debe comprender la diferencia del lenguaje que utilizan los medios tradicionales ante las nuevas formas de difusión actuales como YouTube.

El reconocimiento que el noticiero Tv San Jorge debe lograr en las redes sociales y en la web, es de vital importancia para destacarse en el mundo contemporáneo. Las redes sociales hacen más cercanas las corporaciones a los clientes y viceversa, es por eso que no se debe tener por menos esta actividad. En ocasiones las entidades dejan esta tarea importantísima a algún practicante o a personas que se han formado empíricamente, la causa de este hecho puede ser la oportunidad para ahorrar algún dinero, pero las consecuencias son fatales para la imagen de la empresa.

5. EL ÁREA DE MEDIOS DIGITALES TENDRÁ UNA OFICINA CON LA TECNOLOGÍA IDONEA Y LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES.

El buen desarrollo y administración del "fan page" Tv San Jorge y del portal web tvsanjorge.tv solo se puede garantizar si se poseen las herramientas necesarias. Si la empresa quiere implementar una oficina dedicada a estos canales de información, no debe limitarse en los recursos para la adquisición de equipos y software que se requieren para el buen desarrollo de esta dependencia.

6. TV SAN JORGE DEBE TENER EN CUENTA LA CALIDAD DE SUS PUBLICACIONES EN EL "FAN PAGE" TV SAN JORGE Y EN EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV

Es de gran importancia publicar información bien estructurada y contenidos de calidad que logren satisfacer las expectativas de los usuarios, logrando de esta manera ganar fidelidad y reconocimiento. Por medio de este trabajo constante, la imagen del canal comunitario mejorará y el prestigio aumentará.

7. LA PLATAFORMA VIRTUAL DE FACEBOOK Y EL PORTAL WEB TV SAN JORGE NO SE DEBEN UTILIZAR CON FINES POLÍTICOS

Los fines del portal web y la "fan page" del canal comunitario TV San Jorge deben ser siempre beneficiar a la comunidad y no se deben utilizar con fines políticos o personales.

8. EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV DEBE SER UNA HERRAMIENTA PARA QUE LOS USUARIOS ENCUENTREN INFORMACIÓN MAS DETALLADA

Es importante que los contenidos que se producen para el canal comunitario y que son publicados en el portal web tvsanjorge.tv, vayan acompañados de información más detallada que complemente y que beneficie al usuario. No se puede limitar a publicar las emisiones de la televisión análoga. Es decir, los informes deberán ir acompañados de material interactivo como cuadros de estadística, sondeos, textos introductorios, fotografías, videos, entre otros.

3. CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN EL FAN PAGE TV SAN JORGE

Los procedimientos para hacer las publicaciones deben salizarse con todo el profesionalismo que se requiere para na buena y eficaz difusión de sus contenidos.

Para la creación y publicación de los contenidos del "fan age" Tv San Jorge se deben tener en cuenta los siguientes rocedimientos:

3.1 Las publicaciones de informes o notas eriodísticas en formato de video o fotografía, deben ir compañadas de textos que ubiquen al lector y ahonden más n la información. **(Imagen 1)**



(Imagen 1)

3.2 Antes de publicar se debe revisar que la edacción y la ortografía sean las correctas, se recomienda ue una persona diferente a la que redacta sea el que haga ste trabajo de revisión. **(Imagen 2)**



(Imagen 2)

3.3 Verificar antes de cada publicación que las ientes estén incluidas.

3.4 En caso de requerir imágenes de algún otro edio de comunicación se debe citar al autor.

3.5 No se deben publicar los contenidos producidos ara la televisión análoga tal cual se emiten, se deben compañar de textos explicativos o introductorios, tablas, stadísticas o, imágenes que complementen la información. **magen 3)**



(Imagen 3)

3.6 Se realizarán al menos tres publicaciones diarias e los hechos noticiosos más importantes.

3.7 En caso de que una publicación deba ir compañada de una imagen, esta deberá contar con pixeles ayores a 640x480 para no perder calidad. **(Imagen 4)**



(Imagen 4)

3.8 Se recomienda que al publicar fotografías y ideos, estos hayan sido capturados en vertical para eneficiar a la gran mayoría de usuarios que poseen teléfonos teligentes. **(Imagen 5)**



(Imagen 5)

3.9 Las imágenes que contengan menores de edad o se publicaran, excepto con permiso escrito de los padres o cudientes.

3.1.1 El texto introductorio que acompañe a una ublicación no deberá sobrepasar los doscientos caracteres. **magen 6)**

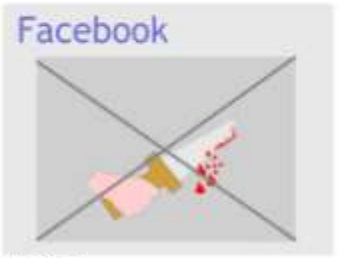
3.1.2 No se publicarán imágenes de desnudos, o agelación o que inciten a la violencia. **(Imagen 7)**

3.1.3 No se realizarán transmisiones en vivo del nformativo Tv San Jorge, a través del fan page.

3.1.4 En caso de publicar contenidos de la producción ropia del canal, las publicaciones deberán ser síntesis y no se eben extender, siempre llevando al usuario a consultar el ortal web por medio de enlaces.



(Imagen 6)



(Imagen 7)

4. LA INTERACTIVIDAD CON LOS USUARIOS EN EL FAN PAGE TV SAN JORGE

4.1 Se designará a una persona dentro de la ependencia para direccionar las conversaciones de los suarios en beneficio de todos, responder preguntas y rientar al público.

4.2 Todo mensaje recibido debe ser contestado n no más de una hora.

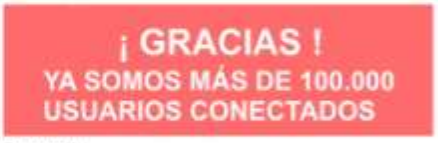
4.3 Los usuarios que realicen preguntas bjetivas, por medio de comentarios en las publicaciones, eberán ser respondidos el mismo día.

4.4 Las preguntas que realicen los usuarios a avés de mensajes en horas de la mañana se les dará spuesta en horas de la tarde, las que realicen en horas e la tarde deberán ser respondidas en la noche y, las que ean realizadas en horas de la noche deberán ser spondidas en la mañana del siguiente día. Se comienda que estas tareas sean compartidas entre los iembros del equipo.

4.5 La dependencia en conjunto de los rectivos del canal, evaluarán contenidos interesantes y tractivos como concursos, encuestas y sondeos para teractuar con los usuarios.

4.6 Los comentarios obscenos o que inciten a la violencia deberán ser eliminados sin previo aviso.

4.6 Se crearán publicaciones para agradecer a los usuarios por su fidelidad, cada vez que el número de seguidores aumente, es decir, cuando el número de seguidores crezca en valores que pueden ser de la siguiente manera (1.000, 10.000, 100.000) **(Imagen 8)**



(Imagen 8)

4.7 Se publicarán imágenes de detrás de cámaras de los periodistas y procedimientos de la creación de los informes y notas sociales.

1.1 Se recomienda publicar contenidos que los usuarios compartan con el canal. Se destinará una dirección de orreo para que los interesados envíen sus hechos noticiosos o informaciones.

1.2 Se recomienda que durante las emisiones de la televisión análoga, los periodistas o presentadores lean omentarios o mensajes enviados por los usuarios.

5. PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN EL PORTAL WEB TVSANJORGE.TV

5.1 Se publicarán avances de las emisiones centrales del oticiero. Estos avances pueden ser fotografías acompañadas de xtos explicativos, entrevistas o videos.

5.2 Algunos contenidos que se realizan para la tv análoga ue son de gran interés para los usuarios, deberán ser publicados compañados de textos explicativos, imágenes o, cuadros de stadísticas que complementen la información. **(Imagen 9)**



(Imagen 9)

5.3 En caso de destinar un apartado para el archivo de las misiones diarias del canal, se debe establecer un horario que enga una continuidad. Se deben publicar por categorías y compañar el archivo con el número de la emisión, el nombre y la cha. **(Imagen 10)**



(Imagen)10

5.4 Se crearán imágenes promocionales tipo banners de los iferentes contenidos y programación del canal. **(Imagen 11)**

5.5 Verificar antes de cada publicación que las fuentes onsultadas estén incluidas.

5.6 No se publicarán imágenes de desnudos, o agelación o, que inciten a la violencia.



(Imagen 11)

5.5 Se realizaran encuestas para medir el nivel de atisfacción de los usuarios. **(Imagen 12)**

5.6 Con el objetivo de promocionar los contenidos de ajo consumo, se transmitirán en simultáneo con la televisión nálogа.



(Imagen 12)

6. MANEJO DE CRISIS.

6.1 Cuando los usuarios hagan comentarios egativos de los contenidos o de la programación no erán eliminados, se deberá dar respuesta a la mayor revedad ofreciéndole una solución al usuario.

6.3 En caso que existan rumores o informaciones ıal fundadas que se estén difundiendo en la comunidad y través de las redes sociales, el equipo de trabajo deberá ronunciarse con prontitud y dando garantías a la omunidad del desenfoque de la información.

6.4 En caso que el volumen de comentarios egativos se aumente, se deberán neutralizar tomando osturas y respondiendo con honestidad. No tratar de ngañar o desviar la atención delos usuarios.

6.5 Si la situación no se ha podido resolver y ersisten las negativas se deben reconocer el origen de la risis, que la gente perciba que la empresa o el delegado s consciente de la problemática que lo está afectando.

6.6 Al cabo de haber sucedido estas alteraciones deben explicar qué hará la empresa o el vocero con respecto a la situación. En el caso de un error de TV San Jorge se deberá pedir disculpas y aclarar los malos entendidos.

6.7 No ser cínico, ni punzante, ni mordaz. Las crisis tienen origen en temas que verdaderamente preocupan a los usuarios, que realmente los impulsan a interactuar. Hay que ser respetuosos.

7. RECOMENDACIONES DEL AUTOR

Se recomienda que el canal comunitario TV San Jorge, especificamente el área encargada de dministrar los sitios web implementen las politicas diseñadas y el manual de uso, con el objetivo de ortalecer esta dependencia, generar prestigio y reconocimiento de esta empresa insignia de los cañeros, no solo a nivel local, si no que los contenidos publicados lleguen a públicos mucho más mplios, tanto nacional como internacional. Conservando que los usuarios estén bien informados de lo ue acontece en Ocaña y la región por medio de contenidos de calidad, compartidos por medio del portal veb tvsanjorge.tv y en su perfil de Facebook.

Así mismo, se requiere del apoyo de la empresa en cuanto a condiciones tecnológicas y humanas ara dar cumplimiento de una forma adecuada a estas politicas y procedimientos diseñados para el orrecto uso de las plataformas virtuales.


http//
ASUCAP
TVSanJorge
E
CREACIÓN
DE POLÍTICAS Y
MANUAL DE USO
PARA ADMINISTRAR
LAS PLATAFORMAS
VIRTUALES FACEBOOK Y
TVSANJORGE.TV,
EMPLEADAS EN EL TRABAJO
PERIODÍSTICO
DEL CANAL COMUNITARIO
TV SAN JORGE
ASUCAP
AUTOR:
HÉCTOR DAVID
PEINADO RODRÍGUEZ