

## **POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSOR**

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR produce y divulga contenidos a través de su página *web* [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co) con el objeto de garantizar el derecho ciudadano a la información de la Entidad en sus diferentes niveles, acogiendo la siguiente política editorial:

- Propender por que el contenido consignado en la página *web* siga principios de accesibilidad para todos los usuarios, incluyendo la comunidad sorda, brindando información a través de videos en Lengua de Señas Colombiana.
- Asegurar que toda la información publicada sea útil, veraz y oportuna para los ciudadanos.
- Asegurar que el contenido sea objetivo sin emisión de juicios de valor.
- Apoyar la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto Nacional para Sordos - INSOR.
- Asegurar la revisión periódica y la actualización regular de los contenidos.
- Priorizar la divulgación de información institucional.

### **PRODUCCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS**

Los contenidos de la página *web* del INSOR son creados por servidores públicos de la oficina de Comunicaciones de la Entidad o de otras áreas según especialidad en las temáticas. Estos son sometidos a revisión por parte de la oficina de Comunicaciones y aprobación para su divulgación por la Dirección General del Instituto.

Los contenidos son actualizados, al menos, con una periodicidad quincenal. La oficina de Comunicaciones es la encargada de recopilar, redactar y revisar la información a divulgar. La publicación de contenidos se realiza con el apoyo de la oficina de Sistemas.

Con el propósito de brindar accesibilidad a la información para personas sordas, se realizan videos en Lengua de Señas Colombiana, a través de contratación, preferiblemente de una persona sorda con conocimiento en el tema. La oficina de Comunicaciones coordina y supervisa la realización de estos videos.

La página *web* del INSOR se rige por el Manual de Gobierno en Línea vigente, para lo cual se deben realizar las adaptaciones pertinentes con el apoyo de Sistemas y las áreas pertinentes.

La imagen del INSOR en la página *web* es supervisada y aprobada por la oficina de Comunicaciones.

### **CONTENIDOS**

- Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo para permitir su fácil comprensión por parte de todos los públicos.

- No se deben usar abreviaturas. En caso de hacerlo, deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez.
- No se deben usar siglas sin que al pie se especifique qué significan.
- No se deben usar tecnicismos. Si es necesario utilizarlos, se debe explicar el significado inmediatamente después de que son empleados por primera vez.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en cursiva) y deben ser explicados.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
- La información en Lengua de Señas Colombiana debe contar con la participación de al menos una persona sorda con proficiencia en esta lengua.
- Los contenidos que el INSOR ofrece por la página *web* deben ser vigentes y relevantes. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación subjetiva de la información.
- El INSOR debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la Entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados. Esta información se publica previa solicitud de éstas y visto bueno de Dirección General, siempre y cuando los temas estén en relación con el quehacer del INSOR o hagan parte de mandatos gubernamentales.
- La información suministrada por otras áreas de la Entidad debe contar con el visto bueno del Subdirector respectivo, garantizando la fiabilidad de sus contenidos. De igual manera debe estar sujeta a revisión por la oficina de Comunicaciones y a la actual política editorial.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar relacionados con los textos y contener la etiqueta correspondiente. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.
- Los contenidos provistos a través de la página *web* del INSOR de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

- Los contenidos que se proveen no deben reflejar intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas, ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información.
- No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley.
- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más rápida posible.
- Para conocer el manejo de derechos de autor, enlaces a otras páginas, política de privacidad, condiciones de uso, por favor consultar **Términos y condiciones de uso publicado en la parte inferior de la página web del INSOR.**

## **IDENTIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS PRIORITARIOS**

La identificación de los contenidos prioritarios está influenciada por varios factores, algunos de los cuales se enuncian a continuación:

- A través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC se reciben solicitudes sobre diferentes temas, los cuales se utilizan como insumo para la sección de preguntas frecuentes.
- Información institucional que se considere importante sobre la gestión del INSOR y que sea de interés para la ciudadanía.
- El resultado de encuestas puede ser indicador de temas que requieren un manejo más amplio en la página web del INSOR.

## **IMPLEMENTACIÓN DE MÚLTIPLES CANALES**

### **Públicos y canales de atención:**

1. Entidades públicas relacionadas con el tema: Ministerio de Educación, otros Ministerios, Secretarías de Educación, instituciones educativas.

Canales: página web, Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, atención telefónica, personal, correo ordinario o certificado, correo electrónico, fax.

2. Organizaciones sociales que trabajan por y para las personas sordas.

Canales: página *web*, Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, atención telefónica, personal, correo ordinario o certificado, correo electrónico, fax, chats, foros.

### 3. Personas sordas

Canales: página *web* - videos en Lengua de Señas Colombiana, Sistema de Atención al Ciudadano – SAC con posibilidad de envío de videos en lengua de señas, atención telefónica por medio de centro de relevo, personal, correo electrónico.

4. Personas que trabajan en beneficio de las personas sordas: directivos docentes, docentes de estudiantes sordos, intérpretes y otros relacionados con educación e inclusión social.

Canales: página *web*, Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, atención telefónica, personal, correo ordinario o certificado, correo electrónico, fax, chats, foros.

## **SEGUIMIENTO AL USO DE MÚLTIPLES CANALES**

Las solicitudes recibidas a través de teléfono, fax, correo electrónico, correo ordinario o certificado, son ingresadas al Sistema de Atención al Ciudadano - SAC. A través del SAC se realiza seguimiento a las respuestas por parte de los servidores de la Entidad. Los tiempos de respuesta previstos son de quince (15) días.

## **INCENTIVOS Y ESTÍMULOS**

A partir de la aprobación e implementación de la fase Democracia en Línea, la oficina de Comunicaciones promoverá a través de los diferentes medios de la Entidad: boletines de prensa, boletín externo e interno y página *web* institucional, los mecanismos de participación ciudadana.

La oficina de Planeación liderará esta fase de Democracia en Línea con el apoyo de la oficina de Comunicaciones y áreas misionales. En ella se contará con herramientas *web* como: foros, chat y *twitter* (red social) para permitir la divulgación de la información y la participación ciudadana. De igual manera, se dará a conocer por medio de la página *web* el resultado de este ejercicio de participación ciudadana.

JUNIO 2010