

**MANUAL PARA LA GESTIÓN DE
INCIDENTES REPUTACIONALES**
CENTRO ARTICULADOR DE
MEDIOS – CAM

2026

**PROYECTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO
PRÁCTICAS PROFESIONALES**

ESTUDIANTE

Joseph Danilo Chacón Quevedo

FACULTAD

Ciencias de la Comunicación

PREGRADO

Comunicación Social - Periodismo

Tabla de contenidos

Introducción.....	1
Objetivos del manual.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos	2
Justificación.....	3
Conceptos básicos	4
Roles y responsabilidades del CAM.....	5
Periodistas	5
Practicante.....	5
Docentes.....	5
Director del CAM	6
Lista de verificación antes de publicación.....	7
Clasificación de incidentes	8
Nivel I. Alerta leve.....	8
Nivel II. Alerta moderada	9
Nivel III. Alerta grave.....	10
Diagramas de flujo por niveles.....	11
Nivel I – Alerta leve.....	11
Nivel II – Alerta moderada	11
Nivel III – Alerta grave	12
Lineamientos para el uso responsable de la IA.....	13
Registro y seguimiento de incidentes	16
Cierre del incidente	16
Referencias	17

Introducción

El Manual para la Gestión de Incidentes Reputacionales del Centro Articulador de Medios - CAM es una herramienta diseñada para orientar a periodistas, practicantes, docentes y el director frente a situaciones que puedan afectar la credibilidad, la transparencia y la calidad de los contenidos publicados.

La rapidez con la que circula la información en los entornos digitales puede aumentar el impacto de errores relacionados con datos incorrectos, atribuciones inadecuadas, omisión de fuentes, uso indebido de imágenes o utilización poco transparente de herramientas de inteligencia artificial.

Por esta razón, el manual establece procedimientos para prevenir, identificar, clasificar y gestionar incidentes reputacionales, mediante una lista de verificación previa a la publicación, niveles de alerta, responsabilidades y rutas de actuación que permitan proteger la confianza de las audiencias en el CAM.

Objetivos del manual

Objetivo general

Establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para prevenir y gestionar de manera oportuna, coordinada y transparente los incidentes reputacionales que puedan presentarse en el CAM, fortaleciendo la credibilidad periodística, la calidad editorial y la confianza de las audiencias.

Objetivos específicos

- Diseñar una lista de verificación previa a la publicación que permita a periodistas y practicantes revisar la exactitud de la información, las fuentes, la redacción, los recursos multimedia y el cumplimiento de los criterios éticos del CAM.
- Establecer una clasificación y una ruta de actuación para los incidentes reputacionales, mediante niveles de alerta leve, moderada y grave, que orienten las acciones de corrección, aclaración, rectificación o retiro de contenidos.
- Definir lineamientos para el uso responsable y transparente de la inteligencia artificial en la producción de contenidos, incluyendo la verificación humana y la comunicación de su utilización cuando corresponda.

Justificación

La elaboración de este manual responde a la necesidad de fortalecer la prevención y gestión de incidentes reputacionales en el CAM. El diagnóstico aplicado a docentes y periodistas evidenció la necesidad de establecer criterios claros para prevenir y atender situaciones que pueden afectar la credibilidad.

También se identificó la necesidad de fortalecer la verificación de la información, las fuentes y la calidad editorial antes de publicar. Por esta razón, el manual incorpora una lista de verificación y una clasificación de incidentes en niveles de alerta leve, moderada y grave, con acciones de corrección, aclaración, rectificación o retiro según el impacto del caso.

Además, los participantes indicaron que utilizan herramientas de inteligencia artificial y consideraron necesario informar a la audiencia cuando estas intervienen en la creación de contenido. En consecuencia, el manual establece lineamientos para su uso responsable, la verificación humana y la transparencia, con el propósito de proteger la credibilidad del CAM y la confianza de sus audiencias.

Conceptos básicos

- **Reputación de un medio de comunicación:** es la opinión general, la confianza y el prestigio que el público y la sociedad tienen sobre el medio. Esta se divide en dos aspectos principales: la credibilidad de sus contenidos y la percepción de su honestidad.
- **Credibilidad periodística:** es la confianza que el público le da a un medio o a un periodista porque cree que sus noticias son ciertas, justas y reales. Es el valor más importante de la prensa.
- **Incidente reputacional para un medio de comunicación:** es un evento o situación que puede afectar la credibilidad, la imagen o la confianza de las audiencias en el medio.
- **Crisis reputacional para un medio de comunicación:** es la pérdida grave de su credibilidad y confianza pública, causada por la publicación de información falsa, errores éticos o escándalos internos que dañan su imagen ante la audiencia.
- **Corrección:** modificación de un error puntual en un contenido. Cuando el error haya afectado la comprensión de la información, podrá acompañarse de una nota de actualización.
- **Rectificación:** reconocimiento y corrección pública de información falsa, inexacta o perjudicial difundida por el medio.
- **Inteligencia artificial o IA:** en el contexto de las ciencias de la computación, es una disciplina y un conjunto de capacidades cognoscitivas e intelectuales expresadas por sistemas informáticos o combinaciones de algoritmos cuyo propósito es la creación de máquinas que imiten la inteligencia humana.

Roles y responsabilidades del CAM

Para garantizar una respuesta rápida, cada integrante actuará según el nivel del incidente:

Periodistas

Deberá verificar la información, las fuentes, la redacción, los recursos multimedia y realizar la lista de verificación antes de publicar. Una vez publicado el contenido, si se detecta un error leve, podrá corregirlo de manera inmediata. El caso se registrará únicamente cuando el error sea recurrente.

Practicante

Deberá verificar la información, las fuentes, la redacción y los recursos multimedia antes de publicar. Cuando identifique un error leve, podrá corregirlo e informar al docente si el caso es recurrente. Los incidentes moderados deberán comunicarse al docente y los graves al docente y al director del CAM.

Docentes

Serán responsable de orientar a periodistas y practicantes ante un incidente moderado o grave y definir la acción correspondiente. Podrá autorizar correcciones, aclaraciones, actualizaciones o suspensiones temporales sin necesidad de remitir todos los casos al director. También deberá informar inmediatamente al director cuando exista un riesgo grave, legal, ético o reputacional.

Director del CAM

Intervendrá principalmente en los incidentes graves. También podrá actuar ante un incidente moderado cuando el docente no esté disponible. Será responsable de aprobar rectificaciones de alto impacto, retiros definitivos, comunicados editoriales y medidas que comprometan la credibilidad general del medio. Promoverá la actualización del manual cuando se identifiquen situaciones recurrentes.

Las decisiones deberán tomarse por el canal de comunicación más rápido disponible, dejando el registro correspondiente.

Lista de verificación antes de publicación

Antes de publicar un contenido en la página web o redes sociales del CAM, el periodista o practicante deberá realizar una revisión rápida de los siguientes aspectos:

Tabla 2.

Lista de verificación antes de la publicación

Verificación antes de la publicación	Sí	No
La información fue verificada con fuentes confiables.	☐	☐
Los nombres, cargos, fechas, lugares, cifras y datos fueron comprobados.	☐	☐
Las citas corresponden a declaraciones reales y están correctamente atribuidas.	☐	☐
Se verificó la ortografía, la gramática y la claridad de la redacción.	☐	☐
Los recursos utilizados cuentan con autorización, licencia o crédito correspondiente.	☐	☐
Si se utilizó IA, el contenido fue revisado y verificado.	☐	☐
Se incorporó una nota de transparencia sobre el uso de IA cuando corresponde.	☐	☐
Las imágenes, audios o videos corresponden al contenido y están correctamente contextualizados.	☐	☐

Fuente. Elaboración propia

Si alguno de los puntos obtiene una respuesta negativa, el contenido deberá corregirse antes de su publicación. La revisión debe realizarse de forma ágil y no debe convertirse en un procedimiento que retrase innecesariamente la difusión de información.

Clasificación de incidentes

Los incidentes en el CAM se clasifican en tres niveles de alerta, de acuerdo con la afectación de la exactitud informativa, los derechos de las personas, los principios éticos del periodismo, el alcance del contenido y la acción necesaria para solucionarlo.

Nivel I. Alerta leve

Corresponde a errores formales o técnicos que no cambian el significado de la información, no afectan su veracidad y pueden corregirse inmediatamente.

Ejemplos

- Errores ortográficos, gramaticales o de puntuación.
- Problemas de formato o diagramación.
- Enlaces dañados.
- Créditos incompletos que pueden agregarse inmediatamente.
- Imágenes con dimensiones inadecuadas.

Acción inmediata

1. Confirmar que el error sea leve.
2. Corregir y verificar el contenido.
3. Informar brevemente al docente y registrar el caso cuando sea recurrente.

Tiempo de respuesta: inmediato o durante la misma jornada.

Nivel II. Alerta moderada

Corresponde a incidentes que afectan parcialmente la exactitud, el contexto, la atribución o la transparencia del contenido, pero pueden resolverse mediante una corrección, actualización o aclaración.

Ejemplos

- Fecha, cifra, cargo, nombre o lugar incorrecto.
- Información incompleta que necesita contexto adicional.
- Omisión de una fuente relevante.
- Titular impreciso o exagerado.
- Imagen de archivo sin indicar su carácter ilustrativo.
- Uso significativo de inteligencia artificial sin nota de transparencia.

Acción inmediata

1. Informar al docente por el canal más rápido disponible. Si no se encuentra disponible, comunicar el caso al director del CAM.
2. Verificar nuevamente el dato, la fuente o el elemento cuestionado.
3. Corregir, actualizar o suspender temporalmente el contenido.
4. Incorporar una nota de aclaración si es necesaria.

Tiempo de respuesta: la revisión debe comenzar inmediatamente y solucionarse, cuando sea posible, durante la misma jornada.

Nivel III. Alerta grave

Corresponde a incidentes que comprometen significativamente la credibilidad del CAM, vulneran derechos, incumplen principios esenciales del periodismo o pueden generar consecuencias éticas o legales.

Ejemplos

- Publicación de información falsa sobre una persona.
- Invención o modificación de citas, entrevistas o fuentes.
- Identificación indebida de menores o víctimas.
- Plagio total o parcial.
- Imágenes, audios o videos manipulados presentados como reales.
- Contenido creado con IA presentado como evidencia auténtica.
- Publicaciones discriminatorias o que inciten a la violencia.

Acción inmediata

1. Suspender o retirar temporalmente el contenido para evitar que continúe el daño.
2. Informar inmediatamente al docente y al director del CAM por el canal más rápido.
3. Verificar los hechos y conservar las evidencias disponibles.
4. Definir y publicar la corrección, rectificación, retiro definitivo o aclaración correspondiente.

Tiempo de respuesta: inmediato.

Diagramas de flujo por niveles

Nivel I – Alerta leve

Figura 3.

Diagrama de flujo nivel I – Alerta leve



Fuente. Elaboración propia

Nivel II – Alerta moderada

Figura 4.

Diagrama de flujo nivel II – Alerta moderada



Fuente. Elaboración propia

Nivel III – Alerta grave

Figura 5.

Diagrama de flujo nivel III – Alerta grave



Fuente. Elaboración propia

Lineamientos para el uso responsable de la IA

La inteligencia artificial podrá utilizarse en el CAM como una herramienta de apoyo para la producción, organización y presentación de contenidos. Su utilización no reemplaza el criterio periodístico, la verificación de las fuentes ni la responsabilidad editorial de quien elabora y publica la información.

- **Revisión humana:** todo contenido asistido por IA deberá ser revisado y aprobado por un periodista o practicante antes de publicarse.
- **Verificación:** se deberán comprobar los datos, cifras, fechas, nombres, fuentes y citas generadas o procesadas con IA.
- **Transparencia:** se informará a la audiencia cuando la IA haya participado de manera significativa.

Nota para textos

"Este contenido fue elaborado con apoyo de herramientas de inteligencia artificial para tareas de asistencia editorial. La información fue verificada, revisada y aprobada por los docentes y director del CAM."

Figura 6.

Ejemplo Nota para textos

“ «Este contenido fue elaborado con apoyo de herramientas de inteligencia artificial para tareas de asistencia editorial. La información fue verificada, revisada y aprobada por los docentes y director del CAM» »

La partida de Alfonso Lizarazo Sánchez cierra el capítulo de un hombre que no solo construyó un programa de humor, sino que moldeó la manera en que varias generaciones de colombianos entendieron el entretenimiento familiar.

Nacido en Bucaramanga el 29 de diciembre de 1940, Lizarazo llegó a Bogotá a los 18 años con la intención de ser ingeniero, abogado o vendedor. El destino, sin embargo, lo llevó por otro camino. Una invitación del entonces gerente de Caracol Radio, Julio Nieto Bernal, lo contrató para realizar labores técnicas en los controles. Desde allí, con disciplina y talento, fue ascendiendo hasta convertirse en locutor, director de Radio 15 y, más tarde, en el creador de uno de los formatos más longevos de la televisión en el mundo.

Fuente. Elaboración propia

Nota para imágenes

"La imagen que acompaña esta publicación fue generada mediante inteligencia artificial con fines ilustrativos y no corresponde a un registro fotográfico real."

Figura 7.

Ejemplo Nota para imágenes

Su obra social: «Lleva una escuelita en tu corazón»



Más allá del entretenimiento, Lizarazo impulsó una de las campañas sociales más recordadas de la televisión colombiana: «Lleva una escuelita en tu corazón». A través de esta iniciativa, contribuyó a la construcción de al menos doscientos colegios en distintas regiones del país. La campaña, que combinaba la popularidad del programa con un propósito educativo, llevó infraestructura escolar a comunidades que carecían de acceso a la educación formal.

“ «La imagen que acompaña esta publicación fue generada mediante inteligencia artificial con fines ilustrativos y no corresponde a un registro fotográfico real.»

Fuente. Elaboración propia

Nota para audios o videos

"Este contenido incorpora herramientas de inteligencia artificial como apoyo en el proceso de producción ya sea audio o video. Su publicación fue verificada, revisada y aprobada por los docentes y director del CAM."

Figura 8.

Ejemplo Nota para audios o videos

El legado de Alfonso Lizarazo Sánchez en la cultura colombiana

La noticia del fallecimiento de Lizarazo generó una ola de mensajes de condolencia por parte de artistas, humoristas, colegas y miles de televidentes que durante décadas siguieron su trayectoria. La Dirección Nacional de Derecho de Autor expresó su pesar y extendió condolencias a su familia, amigos y a toda la comunidad artística y cultural de Colombia. El humorista Don Jediondo, en sus redes sociales, lo recordó como el gestor, fundador y director de un programa que marcó la historia del humor en el país.



Fuente. Elaboración propia

- **Protección de la información:** no se deberán ingresar datos personales, documentos internos, contraseñas, entrevistas reservadas ni información de riesgo.
- **Contenidos audiovisuales:** las imágenes, audios o videos generados con IA deberán identificarse claramente y no podrán presentarse como registros reales.
- **Usos prohibidos:** no se permitirá utilizar IA para inventar fuentes, citas, entrevistas, datos o acontecimientos, ni para publicar contenido sin revisión humana.
- **Manejo de errores:** los errores relacionados con IA deberán atenderse según los niveles de alerta establecidos en este manual.

Registro y seguimiento de incidentes

El registro permite documentar los incidentes, conocer las acciones realizadas y evitar que situaciones similares se repitan. Este proceso deberá efectuarse después de atender el caso y no podrá retrasar la corrección o protección inmediata del contenido.

Tabla 3.

Información del registro

Campo	Información
Fecha y hora	
Contenido afectado	
Descripción	
Nivel de alerta	☐ Nivel I ☐ Nivel II ☐ Nivel III
Acción realizada	
Responsable	
Evidencias	
Resultado	
Fecha de cierre	
Observaciones	

Fuente. Elaboración propia

Cierre del incidente

El incidente podrá cerrarse cuando la acción correspondiente haya sido aplicada y verificada.

Referencias

- ADEPA. (2026, 24 de abril). *La adopción de IA en medios: oportunidades, riesgos y salvaguardas*. <https://adepa.org.ar/adopcion-ia-medios-oportunidades-riesgos-salvaguardas/>
- Aguilera, P. P. (2025). *Los medios en Colombia: entre algoritmos*. Unimedios, Universidad Santiago de Cali. <https://unimedios.usc.edu.co/los-medios-en-colombia-entre-algoritmos/>
- Anzola, M. (2023, 28 de septiembre). *Inteligencia artificial en el periodismo: desafíos y riesgos*. Razón Pública. <https://razonpublica.com/inteligencia-artificial-periodismo-desafios-riesgos/>
- ATREVIA. (2025). *El impacto de la IA en la comunicación: eficiencia, retos y nuevas oportunidades*. <https://www.atrevia.com/blog/el-impacto-de-la-ia-en-la-comunicacion-eficiencia-retos-y-nuevas-oportunidades/>
- Cano Isaza, G. (1983, 17 de julio). *La credibilidad de un periódico*. Fundación Guillermo Cano Isaza. <https://fundacionguillermocano.com.co/guillermo-cano/obra-periodistica/periodismo-libertad-expresion/credibilidad-periodico/>
- Chavero, P., & Oller, M. (2015). La construcción de un índice de medición de contenidos discriminatorios: una propuesta metodológica desde Ecuador. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo*, 1, 23–40.
- Círculo de Periodistas de Bogotá. (2019). *Código de ética*. <https://www.circuloperiodistasdebogota.org/wp-content/uploads/2019/11/Co%CC%81digo-de-e%CC%81tica-CPB-FINAL.pdf>

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>

Corte Constitucional de Colombia. (2022, 3 de febrero). *Sentencia T-028 de 2022* (D. Fajardo Rivera, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/t-028-22.htm>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Protocolo de gestión de comunicaciones en momentos de crisis* (OD-PEC-0002).

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Planeacion-Estrategia-y-Control/Comunicaciones/Protocolos/OD-PEC-0002.pdf>

EL PAÍS, Equipo de Comunicación. (2026, 1 de mayo). *EL PAÍS pone en marcha GuIA, un sistema pionero con inteligencia artificial que enriquece la calidad de las noticias*.

<https://elpais.com/comunicacion/el-pais-que-hacemos/2026-05-01/el-pais-pone-en-marcha-guia-un-sistema-pionero-con-inteligencia-artificial-que-enriquece-la-calidad-de-las-noticias.html>

EL TIEMPO Casa Editorial. (2024). *EL TIEMPO presenta dos nuevos servicios basados en inteligencia artificial*. [https://www.eltiempo.com/tecnosfera/el-tiempo-presenta-dos-](https://www.eltiempo.com/tecnosfera/el-tiempo-presenta-dos-nuevos-servicios-basados-en-inteligencia-artificial-3347820)

[nuevos-servicios-basados-en-inteligencia-artificial-3347820](https://www.eltiempo.com/tecnosfera/el-tiempo-presenta-dos-nuevos-servicios-basados-en-inteligencia-artificial-3347820)

Fundación Gabo. (2024, 7 de julio). *¿Qué tener en cuenta al hacer una retractación periodística?* <https://fundaciongabo.org/es/etica-periodistica/recursos/que-tener-en-cuenta-al-hacer-una-retractacion-periodistica>

La República. (2025, 15 de julio). *La República realizó su primera edición impresa utilizando inteligencia artificial*. <https://www.larepublica.co/empresas/la-republica-hizo-primer-edicion-en-ia-4179498>

Policía Nacional de Colombia. (2018). *Manual de gestión de comunicaciones estratégicas* (Resolución 05137 del 11 de octubre de 2018).
https://www.policia.gov.co/sites/default/files/Manual_de_Gestio%CC%81n_de_Comunicaciones_Estrate%CC%81gicas_Resolucion_05137_del_11_10_2018.pdf

Sánchez, K. (2023, 27 de abril). *Inteligencia artificial, riesgos y beneficios para el periodismo*. Voz de América. <https://www.vozdeamerica.com/a/inteligencia-artificial-riesgos-beneficios--periodismo/7067612.html>

Schiffrin, A. (2024). *AI and the future of journalism: An issue brief for stakeholders*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000391214>

Wikipedia contributors. (s. f.). Inteligencia artificial. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. Recuperado el 6 de agosto de 2026, de https://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_artificial