

**NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: LA VOZ DEL INTERIOR SA**

---

**TÍTULO CoP: COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2017**

---

**PERÍODO: ENE-2017/ DIC-2017**

---

**DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO:**



Desde su fundación, esta empresa periodística realiza acciones vinculadas a la comunidad, acciones que hoy se encuadran dentro de políticas de responsabilidad social empresarial. Como cada año desde 2005, La Voz del Interior SA, editora del diario del mismo nombre, de otras publicaciones y de varios sitios en Internet, renueva su compromiso con el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas y adhiere a los principios que este promueve. Suma su apoyo, además, al que brinda Grupo Clarín SA, del que forma parte desde 2007.

La Voz del Interior es un medio de comunicación cuyos productos impresos y digitales conciben a la información como un bien público y asume que una empresa es socialmente sustentable cuando agrega valor a la comunidad o a las comunidades a las cuales llega.

Por estas razones, nuestra empresa continúa adhiriendo al Pacto Global y sigue sumando distintas acciones que, de manera directa o indirecta, abordan los principios que este postula, no sólo para que nuestra intención se traduzca en una buena acción, sino en programas eficientes tanto en el mensaje como en los objetivos planteados.

Juan Tillard  
Gerente General  
La Voz del Interior SA

## **GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN**

### **Gestión responsable**

El contenido y las políticas editoriales de La Voz del Interior SA se basan en el reconocimiento y la defensa de los derechos humanos. Para nuestra organización, la representación de los derechos fundamentales –como la libertad de expresión, los derechos culturales, el derecho a la propiedad intelectual y el derecho a la protección de la privacidad– es esencial para crear y divulgar contenido responsable.

La Voz del Interior SA posee políticas responsables en materia de recursos humanos. Algunos aspectos para destacar son los procesos abiertos de selección de personal; la remuneración de sueldos de acuerdo al mercado e incluso superiores a los que este regula; la calidad y las condiciones del medio ambiente laboral y las acciones para facilitar la transición de los empleados en el inicio de su etapa pasiva, todo lo cual demuestra, entre otros aspectos, una cultura organizacional responsable.

En el ámbito administrativo y comercial en general, como en la relación con nuestros proveedores en particular, los acuerdos, compras, contrataciones, etc. se establecen en el marco de una gestión responsable.

### **PRÁCTICAS LABORALES**

#### **Quiénes somos**

La Voz del Interior SA realiza continuamente una apuesta para crear y generar un buen clima laboral entre sus empleados. Profesionales de los medios y de distintas disciplinas valoran trabajar y formarse en nuestra empresa; su política de formación continua favorece la capacitación y brinda herramientas necesarias para cada tipo de trabajo. A esto refieren los bajos índices de rotación laboral y la existencia de empleados con más de 40 años de antigüedad.

La Gerencia de Recursos Humanos facilita la apertura de canales de comunicación entre las distintas áreas para que la información sea fluida, con la creación de una intranet y la permanente comunicación a través de correos electrónicos internos y de pantallas con mensajes visuales ubicadas en el comedor del personal y en lugares estratégicos de la sede integral. De tal modo, se busca mantener informados a todos los empleados sobre cuestiones que hacen a la marcha de la empresa.

En materia de higiene y seguridad en el trabajo, la compañía se ajusta de manera estricta a la normativa vigente y en muchos casos va más allá, a tal punto que nuestros índices de siniestralidad están muy por debajo de la media de la actividad y no se computan accidentes que impliquen gravedad o riesgo de vida.

## Nosotros en números

Nosotros en números	2016	2017	Diferencia
Total de empleados	304	258	-15,13%
<b>Distribución de los empleados de la empresa por categoría</b>			
Gerentes	7	6	-14,29%
Mandos medios	64	46	-28,13%
Jefes, administración y comercial	63	65	3,17%
Personal técnico calificado	71	18	-74,64%
Periodistas no jerárquicos y otros	99	122	23,23%
<b>Empleados por sexo *</b>			
Hombres	245	200	-18,37%
Mujeres	59	58	-1,69%
<b>Empleados por edades</b>			
<30	13	16	23,07%
31-50	193	159	-17,61%
>51	98	83	-15,30%

\*Esta diferencia se ha reducido considerablemente en los últimos años, aunque continúa estando basada por la gran cantidad de personal que trabaja en áreas técnicas, en las que predomina el personal masculino.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Durante 2017, la empresa destinó más de 4.055,9 horas a la capacitación de sus empleados. La Voz del Interior SA realiza todos los años un relevamiento de necesidades de formación, con la finalidad de desarrollar nuevas habilidades y fortalecer las existentes.

Atento a los cambios en el mercado y a la diversidad de productos que ofrece la empresa, durante 2017 se trabajó en programas y talleres para continuar fortaleciendo el uso de las múltiples plataformas, en Redacción, Comercial y Recursos Humanos, entre otros.

Si bien el Plan de Capacitación y Desarrollo incluía actividades de capacitación técnica y de management, estas se vieron interrumpidas a partir de agosto de 2017, con motivo de la implementación de un Plan de Retiro Voluntario.

Las actividades formativas de 2017 incluyeron cursos individuales y grupales, con foco en lo técnico, y se plasmaron a través de la asistencia a:

- Programa de inglés *in company*
- Capacitación CEL - Objetivos, competencias e indicadores
- Big data for media strategy and exchange
- Módulo de atención al cliente CRM
- Periodismo de investigación en la era digital
- Diplomatura en energías renovables
- Logística de almacenamiento
- Nuevo modelo de liderazgo

- Capacitación SAP
- Presentaciones efectivas en inglés
- Gestión de la eficiencia energética en la industria
- Consulting
- Diplomatura en marketing digital
- Sistema de cableado estructurado de datos Furukawa
- Publicador
- Empresas seguras
- Excel inicial
- Excel base de datos
- Producción audiovisual
- Gestión de proyectos
- Workshop en negociación
- Total productivity management
- Comunicación efectiva
- Infor - Solicitud de trabajo
- Rodamiento y análisis de casos
- Diplomatura en coach e inteligencia emocional
- Diplomatura en big data y business analytics
- Periodismo de datos
- Metrología y control de calidad
- Instalaciones y mantenimiento eléctrico-electromecánico
- Introducción a la neumática electroneumática e hidráulica
- Sistema de gestión de calidad ISO 50001
- Taller de edición de video Premiere
- Digital talent program
- Taller de lenguaje
- Corrección

El área de Capacitación y Desarrollo lleva un registro de dichas actividades y elabora un informe con la presentación de indicadores mensuales y anuales.

**Número total de horas dedicadas a formación del personal en cada categoría profesional:**

Niveles jerárquicos	Suma de horas
Analistas y administrativos	1.565
Directivos	36
Jefes, supervisores y coordinadores	980
Operarios	30
Periodistas	555
Técnicos y operarios	892
<b>Total general</b>	<b>4.055,9</b>

**Idiomas:** como desde hace varios años, se continúa con la apuesta de inglés para todos los empleados interesados en cursar.

## **CALIDAD DE VIDA LABORAL**

### **Programa +Salud**

Con el objetivo de contribuir en la generación de hábitos saludables en nuestros colaboradores, se implementó la Campaña +Salud. Esta incluyó diferentes iniciativas referidas a la calidad de vida en el trabajo.

Para su lanzamiento, se propuso la realización de un chequeo médico y nutricional voluntario en las instalaciones de la empresa. Luego, para quienes lo solicitaron, se ofreció el beneficio “Tratamiento nutricional en la empresa”, que consta de un menú adaptado y consultas de seguimiento para lograr un peso saludable y concientizar sobre la alimentación.

En una segunda etapa, se comunicó la incorporación del “*snack* frutal”, que puso a disposición de los empleados frutas de estación para que puedan consumir durante la jornada laboral.

Además, el servicio de Comedor agregó una nueva opción de postres saludables a su amplia oferta de menú tradicional y menú bajas calorías para el almuerzo y la cena. + Salud es una propuesta integral que continuará con capacitaciones, charlas y otras actividades relacionadas a esta temática.

### **Campaña de vacunación en la empresa**

También, en el marco del programa + Salud, ofrecemos a nuestros empleados la posibilidad de vacunarse de forma gratuita, en nuestras instalaciones, durante su jornada laboral y con la asistencia de profesionales de la salud.

La gripe es una infección respiratoria causada por varios virus. Dado que recibir la vacuna contra la gripe cada año es la mejor manera de reducir la posibilidad de contraer la infección y contagiar a otras personas, en La Voz del Interior nos hemos propuesto, desde hace 6 años, realizar campañas de vacunación interna.

Por lo general, al ser una propuesta de participación voluntaria, se colocan entre 100 y 150 vacunas a personas de distintos rangos etarios.

## **BÚSQUEDAS INTERNAS**

A través del Programa de Búsquedas Internas, 14 personas tuvieron la posibilidad de acceder a promociones o movimientos laterales, lo que enriqueció sus puestos de trabajo y generó nuevas habilidades.

Entre las promociones, una mujer fue ascendida a un puesto de jefatura en un sector de la Redacción tradicionalmente masculino, como lo es la sección Política. Consideramos que este hecho contribuye significativamente a la equidad de género.

## **FIRMA DE CONVENIO DE PASANTÍAS CON UNIVERSIDADES**

A los fines de retomar el Programa de Pasantías y disfrutar de los beneficios de un intercambio mutuo y beneficioso de esta práctica entre la empresa y alumnos, se actualizaron los convenios marco con las universidades Nacional de Córdoba y Blas Pascal, y con el Colegio Universitario de Periodismo. Estos entrarán en vigencia a partir de enero de 2018.

## **MEDIO AMBIENTE**

### **Programa de Tratamiento de Residuos Peligrosos**

Nuestra empresa posee una política de gestión responsable que intenta reducir al mínimo el impacto que pudieren generar los residuos derivados del proceso productivo.

Desde 2004, realizamos un relevamiento de tipos y cantidades de residuos que la compañía genera. En 2005, comenzamos con la fase que corresponde al procesamiento de baterías y acumuladores industriales, trapos contaminados y cartuchos de tóner de impresoras láser. A partir de 2006, como parte de la gestión ambiental, se llevan a cabo controles periódicos (análisis físico-químicos y bacteriológicos) de los líquidos de la planta de tratamiento de efluentes cloacales, tanto al ingreso como durante el proceso y también al egreso de los efluentes tratados.

Durante 2009, se construyó un playón para depositar las tarimas con residuos a incinerar y reciclar. Respecto de los residuos peligrosos, se armó un *rack* en altura que puede contener unas 25 tarimas y en su parte inferior se construyó una pileta recolectora o de contención de posibles derrames. Este *rack* es techado y cerrado en los laterales y parte posterior con chapas galvanizadas, con el fin de que esté al resguardo de lluvias, para evitar la acumulación de agua, la proliferación de mosquitos y otras emanaciones contaminantes.

### **Durante 2017, no se enviaron residuos peligrosos a destrucción total.**

Debido a la considerable reducción de residuos peligrosos y tecnológicos que se presenta en estos últimos años, derivados del proceso productivo del diario impreso, los desechos se unificarán y enviarán a destrucción total una vez cada dos años. Durante 2018, informaremos sobre el acumulado de 2017/2018.

Una mejora realizada durante 2017, relacionada con el tratamiento de desechos, fue la optimización de la planta de tratamiento de efluentes, la cual mejoró de manera considerable su operatividad y pasó a ser más eficiente y eficaz en los procesos.

## **DERECHOS HUMANOS**

### **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

#### **Manual de Principios, Valores y Estilos**

El Manual de Principios, Valores y Estilos de La Voz del Interior, reeditado a fines de 2006, fue pensado y realizado en busca de mayor transparencia, pluralismo y equilibrio informativo. Es una herramienta en la que se establecen principios para desarrollar la calidad editorial y es un camino para facilitar el debate comunitario; además, es un aporte para quienes ejercen el periodismo y para quienes estudian comunicación.

Este manual contiene una declaración de principios y un capítulo dedicado a las normas de ética y de conducta profesional, del cual transcribimos a continuación algunos de los principios generales:

LA VOZ DEL INTERIOR adopta como bases de su accionar periodístico:

- 1) La defensa de los valores y principios democráticos que inspiran a nuestro sistema constitucional.
- 2) La promoción de la convivencia pacífica, ordenada y justa entre todas las personas.
- 3) El reconocimiento y la defensa de los derechos fundamentales.
- 4) La defensa de las libertades. En el terreno político, bregando por sistemas que aseguren la más amplia participación ciudadana en el manejo de la cosa pública; en el campo económico, en combinación con los principios de justicia y solidaridad, y en el ámbito confesional, defendiendo el principio de la libertad de cultos garantizada por la Constitución. Se otorgará particular relevancia a la libertad de expresión y al derecho que a todos asiste a poseer y recibir una información veraz. En consecuencia, se considera que el ejercicio de la crítica social y política es consustancial con la libertad de expresión, sin otras limitaciones que las impuestas por la veracidad de los hechos, el debido respeto a las instituciones, el cumplimiento de las leyes y la protección de la integridad moral de las personas.
- 5) El rechazo expreso a todo tipo de alineamiento con partidos políticos, corporaciones o grupos de presión. El pluralismo informativo será uno de los pilares fundamentales de la línea editorial, por lo que el diario dará cabida a opiniones de todo el espectro político, con la única excepción de aquellas que atenten contra el sistema democrático o contra la integridad nacional.
- 6) El enfoque de los problemas nacionales desde una óptica federalista, que resguarde los derechos de las provincias como organizaciones preexistentes a la constitución del Estado argentino.
- 7) La información y el análisis de las cuestiones internacionales con objetividad, neutralidad e independencia. Esto no impedirá, en ningún caso, la defensa de los derechos humanos como patrimonio irrenunciable de todos los pueblos de la Tierra y la postulación y promoción de las iniciativas que preconicen la causa de la paz en el mundo.
- 8) La difusión y la promoción de las actividades científicas, culturales y educativas que contribuyan al desarrollo material y espiritual de los argentinos.

9) La información equilibrada y desinteresada. En el desempeño de su labor, los periodistas de La Voz del Interior no aceptarán, ni mucho menos buscarán, ventajas personales ni servirán otros intereses que los estrictamente informativos. Por eso, rechazarán las recomendaciones o presiones de grupos políticos, confesionales, económicos o sociales que pretendan orientar, influir o alterar las informaciones. También rehusarán cualquier atención o regalo cuyo valor supere las habituales normas de cortesía. Es obligación del periodista de La Voz del Interior contrastar todas las fuentes implicadas en cualquier información y dejarlo expresado con claridad en la noticia que se publique.

10) La capacitación permanente. Los miembros de la Redacción del diario tendrán el deber inexcusable de adquirir los conocimientos precisos para informar con exactitud y competencia. Se considerarán faltas profesionales gravísimas el plagio, la difamación, la calumnia o la acusación sin pruebas.

### **Normas éticas y de conducta profesional**

#### **I.1. Principios generales**

I.1.1. En su actividad periodística, La Voz del Interior es independiente de todo grupo de poder político o económico. Independencia significa tomar distancia de los poderes, públicos o privados, para criticar “todo acto contrario a la ley o la moral” y aplaudir los que “signifiquen progreso, respeto por la ley o amor por la justicia”. La información generada por medios oficiales es tomada como una fuente más, pero no de carácter excluyente ni preponderante.

I.1.2. Ninguna institución o persona será censurada porque el periodista o el diario en su conjunto haya enfrentado dificultades para cubrir una noticia. El derecho a la información es ante todo del lector, no del medio.

I.1.3. Aun cuando enfrenten restricciones, presiones o amenazas que limiten la búsqueda de información, los periodistas de La Voz del Interior no abandonarán las buenas maneras para reclamar por sus derechos. Los modos prepotentes son inadecuados en el desempeño profesional.

I.1.4. Es norma de conducta de los periodistas de La Voz del Interior que la sociedad tiene derecho a saber la verdad completa, comprobable, en forma oportuna, sin intereses ni prejuicios personales. Por ende, los hechos deben ser descriptos con exactitud, sin falsear, omitir ni distorsionar la información.

I.1.5. El periodista debe utilizar métodos dignos para obtener información o imágenes. Será considerado falta grave recurrir a procedimientos ilícitos, como ser grabaciones secretas o pagar a una fuente para que ésta suministre una información.

I.1.6. El uso de métodos no convencionales para lograr datos o testimonios en algún caso extremo requiere una fundamentada justificación que debe ser suministrada al público.

I.1.7. El periodista debe identificarse como tal. Es conveniente que las personas entrevistadas sepan que el fin de las preguntas que se les formulan es periodístico.



I.1.8. Ninguna primicia justifica poner en riesgo una vida ni entorpecer la labor de la Justicia.

I.1.9. Los sobornos son una falta gravísima. Ningún periodista debe aceptar pagos, dádivas ni privilegios de ningún tipo de poder, sean o no ofrecidos con intenciones explícitas de incidir sobre un manejo informativo particular.

I.1.10. Sólo son admisibles los regalos de cortesía de poco valor.

I.1.11. Los periodistas de La Voz del Interior no aceptarán a título personal invitaciones para realizar viajes. En caso de que la empresa acepte una invitación paga, esta situación debe ser explicitada obligatoriamente en la cobertura, para que el lector esté en conocimiento de ese dato y pueda evaluar la imparcialidad del periodista.

I.1.12. Copiar fragmentos de trabajos existentes sin mencionarlos en carácter de citas constituye plagio y también representa una falta grave. Las primicias ajenas deben ser atribuidas a quien corresponda.

I.1.13. El periodista tiene derecho a no firmar notas que hubieran sido modificadas por encima de lo que considere aceptable en el marco de una tarea de edición. El editor está obligado a hacer conocer al redactor los cambios de fondo que introduzca y las razones por las cuales adopta esa decisión.

I.1.14. El periodista debe respetar la privacidad de las personas. La vida privada de las personas públicas pasa a ser de interés público cuando ellas mismas la exponen o cuando elementos privados salen a la luz mientras ellas ejercen sus deberes públicos.

En todo caso, el tratamiento periodístico de elementos privados de la vida de las personas públicas deberá estar justificado con razones más específicas que la mera atribución del interés a la curiosidad colectiva.

I.1.15. La redacción de noticias debe atender a tres principios básicos: imparcialidad, exactitud y claridad.

De las dos primeras, surgen otras más explícitas:

a. Los hechos sobre los que se basa una información deben ser siempre comprobables. Quien redacta una crónica debe abstenerse de exponer sus opiniones personales.

b. Debe actuarse con cautela en la utilización de adjetivos calificativos. Estos deben ser evitados en las crónicas, sobre todo en las que describen hechos policiales. Muchas veces el adjetivo puede tomar la forma de una opinión. Ej.: llamar “desalmada” a una mujer que abandonó a su bebé está de más (no se conocen cuáles fueron las circunstancias de su vida que la llevaron a eso, no se sabe si actuó por amenazas, necesidad, etcétera). En las informaciones también deben evitarse expresiones de elogio al trabajo policial, tales como “puntillosa investigación” o “esforzada labor”.

c. Siempre debe reflejarse la posición de todas las partes en litigio. Si no fuere posible obtener la versión de un sector, esta circunstancia debe hacerse constar con toda claridad en la información.

d. Está prohibido el uso de expresiones peyorativas hacia razas, credos o minorías, tales como “trabaja como un negro” o “le hizo una gitaneada”.

e. También se prohíben expresiones con carga peyorativa al aludir a la edad de una persona, como “sexagenario” o “anciano”. Esto último sólo podrá emplearse de manera muy excepcional, más como exponente de decrepitud física que para aludir a una etapa de la vida de un hombre. La norma es la siguiente: menos de 1 año, bebé; de 1 a 12 años, niña o niño; de 13 a 21 años, joven y adolescente; más de 21 años, hombre o mujer (cuando se trata de la cónyuge, no escriba “la mujer de Pedro”, sino “la esposa de Pedro” o “la pareja de Pedro”).

f. No está permitido manipular fotografías con fines informativos, como se consigna en el capítulo VIII.

I.1.16. Cualquier nota o comunicado que llegue a la Redacción debe ser verificado. En las comunicaciones verbales, el interlocutor habrá de identificar su personalidad, sin margen para dudas. Y así deberá constar en la información publicada.

I.1.17. El diario debe ser el primero en subsanar sus errores. Los editores deben revisar la edición del día y ver si hay que rectificar un dato. En este caso, el error se reconocerá llanamente, sin recursos retóricos y sin aludir a “deficiencias técnicas” o “errores de imprenta”.

El primer capítulo, también establece una serie de pautas respecto del comportamiento editorial en relación con las fuentes de información, un tema clave para el ejercicio profesional y la protección de los derechos humanos.

### **Guía para el Uso de Redes Sociales en La Voz del Interior**

En función de la aparición de los nuevos medios de comunicación y con el auge de las redes sociales, durante 2013 y tras un largo debate interno, La Voz del Interior estableció una Guía para el Uso de Redes Sociales, por entonces única en los medios de comunicación de nuestro país.

Estas normas complementan y actualizan el Manual de Principios, Valores y Estilos editado en 2006 y obtuvieron el consentimiento por parte del personal de todas las áreas de La Voz del Interior.

Estas prácticas y recomendaciones se enmarcan en los principios de respeto, responsabilidad profesional y personal, libertad de expresión y demás derechos fundamentales reconocidos por nuestra Constitución Nacional y los tratados internacionales a ella incorporados.

## Guía para el uso de redes sociales en LA VOZ DEL INTERIOR S.A.

Las siguientes normas complementan y actualizan nuestro **Manual de principios, valores y estilos** (2006) y apuntan a impulsar el uso activo de las redes sociales por parte del personal de todas las áreas de **La Voz del Interior SA**, con precisiones en los casos que involucren sólo a los periodistas.

Estas prácticas y recomendaciones en ningún caso deberán ser interpretadas como invasivas de la esfera personal de cada uno de los que integramos esta empresa; antes bien, se enmarcan en los principios de respeto, responsabilidad profesional y personal, libertad de expresión y demás derechos fundamentales reconocidos por nuestra Constitución Nacional y los tratados internacionales a ella incorporados.

1. Cuando utilicemos redes sociales, tengamos presente que todo lo que decimos o mostramos es público y visible. Estamos siempre sujetos a la valoración de nuestros lectores, clientes y usuarios, y de la comunidad en general, que esperan del personal de **La Voz** una actuación profesional en todos los ámbitos.
2. Aunque nuestros perfiles en las redes sociales no indiquen expresamente que somos integrantes de **La Voz del Interior**, ello no nos exime de actuar con responsabilidad profesional.
3. Las reglas éticas de nuestra actividad son de plena aplicación en las redes sociales. Las normas establecidas en nuestro **Manual de principios, valores y estilos** (Normas éticas y de conducta profesional, página 31) rigen tanto en el entorno *online* como en el *offline*.
4. Como integrantes de **La Voz del Interior**, estamos obligados a mantener una línea de conducta que no afecte nuestra reputación y la de nuestros compañeros de trabajo, así como al diario y a la empresa.
5. Debemos preservar la confidencialidad sobre deliberaciones internas o resoluciones en torno de planes de trabajo o proyectos.
6. Con el fin de preservar nuestra credibilidad, nos abstendremos de publicar en las redes sociales noticias, comentarios, opiniones, fotografías y/o videos que representen una discriminación por razones políticas, raciales, sexuales, religiosas o de cualquier otra índole o que expresen fanatismos que puedan empañar nuestra reputación como profesionales y la de **La Voz del Interior**.
  - 6.1 Retuitear, compartir o reproducir en otras redes opiniones, denuncias, versiones o imágenes sin verificar puede ser interpretado como una adhesión personal o del medio a publicaciones de terceros, por lo que esa decisión debe ser valorada en profundidad y, en todo caso, el tema deberá ser presentado como noticia.
7. Cuando corresponda, ofrezcamos las aclaraciones o disculpas que sean necesarias, siempre en un tono de respeto y amabilidad. Rectificar es una muestra de respeto y transparencia. Si una publicación requiere rectificación, emitamos un tuit o elaboremos un posteo que comience con la palabra "Corrección".
8. En el caso del personal de Redacción, con el fin de promover un mayor alcance de nuestro periodismo en tiempo real daremos prioridad a la publicación de las informaciones en nuestras plataformas *online* y sólo enviaremos anticipos a las redes sociales cuando la magnitud o urgencia de la información así lo amerite. Incluyamos siempre un enlace a los artículos en nuestros sitios web.
9. El trato con los usuarios debe ser amable, claro y en un tono conversacional. Motivemos la participación de la audiencia y promovamos el debate inteligente de ideas. Si recibimos agravios o cuestionamientos por nuestra actividad profesional, no reaccionemos de modo intempestivo. La difamación no debe ser respondida con ataques personales. En caso de duda, consultemos al responsable a cargo de nuestra sección o área.
10. Actuemos con sentido común y responsabilidad profesional. Nuestros lectores, clientes y usuarios lo agradecerán.

Córdoba, Argentina, 12 Junio de 2013.

### Otros manuales y guías que aportan al trabajo de periodistas son:

- Decálogo de la Prensa Argentina, de la Asociación de Entidades Periodísticas Argentinas (Adepa).
- Carta de Aspiraciones de la Sociedad Interamericana de Prensa (SIP).
- Código de Ética para Periodistas del Foro de Periodismo Argentino (Fopea).

- Guía de Periodismo Social para coberturas de género.
- Guía de Buenas Prácticas de Unicef para las coberturas de infancia.

## **ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

### **Protección de públicos y toma de decisiones informadas**

Algunas de las acciones tomadas para proteger e informar al público respecto del contenido que está por ver son las leyendas para advertir a los usuarios por determinadas imágenes fuertes o que puedan herir su sensibilidad.

La política establecida para nuestros sitios respecto de las fotografías o videos de menores con protección legal es pixelar o no publicar estas imágenes, con el fin de proteger la identidad del menor.

Asimismo, en las normas éticas que se incluyen en el Manual de Principios, Valores y Estilos de La Voz del Interior se mencionan, entre otras, las siguientes pautas:

I.1.14. El periodista debe respetar la privacidad de las personas. La vida privada de las personas públicas pasa a ser de interés público cuando ellas mismas la exponen o cuando elementos privados salen a la luz mientras ellas ejercen sus deberes públicos. En todo caso, el tratamiento periodístico de elementos privados de la vida de las personas públicas deberá estar justificado con razones más específicas que la mera atribución del interés a la curiosidad colectiva.

I.1.15. La redacción de noticias debe atender a tres principios básicos: imparcialidad, exactitud y claridad.

De las dos primeras, surgen otras más explícitas:

b. Debe actuarse con cautela en la utilización de adjetivos calificativos. Estos deben ser evitados en las crónicas, sobre todo en las que describen hechos policiales.

Muchas veces el adjetivo puede tomar la forma de una opinión. Ej.: llamar “desalmada” a una mujer que abandonó a su bebé está de más (no se conocen cuáles fueron las circunstancias de su vida que la llevaron a eso, no se sabe si actuó por amenazas, necesidad, etcétera). En las informaciones también deben evitarse expresiones de elogio al trabajo policial, tales como “puntillosa investigación” o “esforzada labor”.

d. Está prohibido el uso de expresiones peyorativas hacia razas, credos o minorías, tales como “trabaja como un negro” o “le hizo una gitaneada”.

e. También se prohíben expresiones con carga peyorativa al aludir a la edad de una persona, como “sexagenario” o “anciano”. Esto último sólo podrá emplearse de manera muy excepcional, más como exponente de decrepitud física que para aludir a una etapa de la vida de un hombre. La norma es la siguiente: menos de 1 año, bebé; de 1 a 12 años, niña o niño; de 13 a 21 años, joven y adolescente; más de 21 años, hombre o mujer (cuando se trata de la cónyuge, no escriba “la mujer de Pedro”, sino “la esposa de Pedro” o “la pareja de Pedro”).

f. No está permitido manipular fotografías con fines informativos.

### **Edición digital**

Durante 2017, los lectores de La Voz del Interior Edición Digital continuaron accediendo a algunas ventajas que permite esta versión, como:

- Los artículos pueden ser leídos en voz alta por el propio sistema, una herramienta muy útil para personas con disminución de sus capacidades visuales.
- Permite diferentes modos de lectura y cambiar tipo y tamaño de letra.
- Navegación fácil e intuitiva.
- Se pueden imprimir páginas y compartir notas por e-mail y redes sociales.
- Búsqueda de artículos de archivo y favoritos.

Además, todos nuestros sitios cumplen con estándares Web W3C y poseen el código HTML semánticamente correcto. Las imágenes publicadas también cuentan con texto alternativo.

## **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

### **Programa de voluntariado corporativo “Vos También”**

Desde abril de 2012, La Voz del Interior SA comenzó a desarrollar la implementación del programa de voluntariado corporativo “Vos También”. Tiene por objetivo emprender acciones solidarias entre los colaboradores de las distintas unidades de negocio, que beneficien a la comunidad y promuevan la inclusión y el desarrollo en nuestra sociedad.

Está comprobada la multiplicidad de beneficios en distintos niveles que otorgan los proyectos de desarrollo social a mediano y largo plazo, implementados por las empresas en el marco de los programas de voluntariado corporativo. Además de promover el trabajo solidario, aumenta el grado de satisfacción de los colaboradores e impacta positivamente en el clima laboral.

### **Fin de año en familia**

La Fundación Manos Abiertas es una ONG cordobesa cuya misión es “servir, promover y dignificar a los más necesitados, mejorando su calidad de vida y suavizando las situaciones de pobreza, dolor y carencias que padecen, a través del trabajo voluntario y de programas sociales, educativos y salud”.

Desde 2012, La Voz del Interior SA colabora con dicha Fundación por medio de la actividad Fin de Año en Familia. Con el objetivo de seguir fortaleciendo el vínculo con la Fundación, durante 2017 se realizaron dos actividades: Campaña contra el Frío y Fin de Año en Familia.

### **Campaña contra el frío**

En junio y julio se organizó una campaña de recolección de abrigos y frazadas por medio de la cual se reunieron 10 bolsas de consorcio con ropa y calzado. Un grupo de voluntarias participó de la selección y clasificación de la ropa, y luego se envió a la lavandería para entregar a las hospederías que albergan hombres, mujeres y niños en situación de calle desde 2001.



### **Fin de Año en Familia**

En diciembre, se realizó la actividad “Fin de año en Familia”. En esta oportunidad, se convocó a las mamás del grupo Caminar de Nuevo –cuya misión es acompañar social y afectivamente a mujeres, adolescentes y niños con HIV/sida, incentivando a comenzar y mantener el tratamiento para su enfermedad– para participar de una actividad diferente, invitándolas a nuestras instalaciones.

Un transporte especialmente reservado para la ocasión buscó a las mamás por la sede de la Fundación para trasladarlas a la sede de la empresa. Se les dio la bienvenida, realizaron una visita guiada y luego se las agasajó con una merienda de la cual participaron colaboradores de las áreas de Recursos Humanos y Comercial. Durante el encuentro, se realizó una reflexión relacionada con las Fiestas, se llevaron a cabo juegos, armaron un árbol donde podían colgar sus deseos y se realizó la entrega de juguetes para cada uno de sus hijos, especialmente embolsados por nombre y edad, antes de emprender el regreso a la Fundación. Previamente, se había realizado en la empresa una colecta y compra de juguetes.





## Maratón del papel

Por noveno año consecutivo, la Maratón del Papel fue organizada por Radio Mitre Córdoba y la Asociación del Hospital Infantil Municipal de la capital provincial. Como todos los años, La Voz del Interior donó 10 mil kilos de papel y dio a conocer los detalles de esta actividad a todos los cordobeses antes, durante y al término de la colecta. En la campaña 2017, se recolectaron 186 toneladas de papel mixto, cartón y papel blanco en un día. Esos miles de kilos de papel y algunas donaciones empresariales se transformaron en un broncofibroscopio y un "conservador de plaquetas" para el Hospital Infantil.

## Compromiso Pacto de Medios de la ONU

Grupo Clarín y La Voz del Interior firmaron durante 2017 el Pacto de Medios de la ONU, que entre otros puntos consiste en la defensa de los derechos de las mujeres y de la igualdad de género mediante sus artículos editoriales, sus reportajes y su cobertura de las noticias, así como la inclusión de mujeres como fuentes de los artículos que se elaboren, además de garantizar que las periodistas dispongan de las mismas oportunidades que sus colegas masculinos y puedan cubrir temas diversos.

ONU Mujeres invita a los medios de comunicación asociados a desempeñar el papel que les corresponde en la implementación de la agenda de desarrollo sostenible y a centrarse en las cuestiones relativas a la igualdad de género y los derechos de las mujeres, en dos frentes:

Por un lado, incrementando el número de mujeres que trabajan en los medios de comunicación, incluso en los puestos de liderazgo y de responsabilidad decisoria; por otro, eliminando cualquier tipo de estereotipo y sesgo en sus reportajes.





El logro de estos objetivos dependerá de la implementación que se realice; por esta razón, una de las metas propuestas para 2018 que contiene este informe incluye delinear acciones y objetivos concretos para que demos el paso por la igualdad de género.

### **Maratón Córdoba**

La Voz del Interior, El Doce y la Subsecretaría de Deportes y Recreación de la Municipalidad de Córdoba organizaron en forma conjunta la Maratón Córdoba 2017. La competencia tuvo una vez más una gran convocatoria. Unas siete mil personas se acercaron al Parque de Las Naciones para participar de la salida y colaboraron con un alimento no perecedero para la Fundación Banco de Alimentos Córdoba, lo que permitió recaudar 1.600 kilos de comida.

La competencia se dividió en categorías: prueba competitiva (10 Km) con categorías Elite, Silla de Ruedas, Handcycle y Ciegos, y prueba participativa (4 Km), con categoría única. Hubo importantes premios en efectivo, sorteo de bicicletas y muchas cosas más entre todos los que llegaron a la meta. Los participantes contaron con puestos de hidratación, servicio de emergencia médica, baños químicos, guardarropa y seguridad, tanto privada como de la Policía de la Provincia.

### **Avisos solidarios**

Durante 2017, se cedieron espacios de publicidad para fundaciones o asociaciones civiles tales como: Centro de Promoción del Adulto Mayor; Centro de Asistencia al Suicida Córdoba; Fundación Corazoncito; Renacer-Grupo de ayuda mutua para padres que perdieron hijos; Apradoc-Lucha contra el cáncer; Abuelas de Plaza de Mayo Córdoba; A.D.I.O.-Asociación Dolores Ignacia Obligado; Maltrato Infantil-102; Escuchate.org-Maltrato infantil; Pro Arte; Tedex; Fundación Holcim; Fundación E+E; Academia Argüello; Casa Macuca y Unicef.

Esta acción tiene por objetivo dar visibilidad y comunicación a instituciones que buscan beneficiar a la comunidad, promoviendo la inclusión y el desarrollo en nuestra sociedad.

Los ámbitos donde estas se desarrollan son: salud, pobreza, educación e integración infantil y para adultos mayores; derechos humanos, derechos del niño y la familia, entre otros.

Desde enero a diciembre, se donaron 45,81 páginas de publicidad en papel y dos millones de impresiones web, que representan \$ 2.411.056 pesos argentinos.

## **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD**

### **Diálogos con las audiencias - Interactividad - Comunidad informativa**

La Voz del Interior SA trabaja cada día por una cultura participativa, transparente y de compromiso con la sociedad y sus lectores. La web 2.0, con sus infinitas posibilidades y avances, ofrece hoy el acceso de las audiencias a nuevos espacios para el debate inteligente de ideas y la posibilidad de que los ciudadanos intervengan en el proceso de producción de la información, creen sus propias noticias y se abra un nuevo espacio de periodismo ciudadano.

## **Redes sociales**

Durante 2017, se siguieron llevando adelante numerosas iniciativas de participación ciudadana a través de plataformas sociales como Facebook y Twitter, con el objetivo de conocer las necesidades de los usuarios y demandas insatisfechas en servicios públicos (alumbrado, transporte, infraestructura urbana) que luego recibieron tratamiento periodístico en las ediciones impresas del diario, con el propósito de establecer un canal de comunicación entre los ciudadanos y el sistema político.

## **Sección Opinión - Cartas de lectores - Tribuna Pública**

El contenido de esta sección es fruto de los aportes, acerca de diversas temáticas, de miembros de nuestra Redacción, voces calificadas del ámbito local, nacional e internacional y las cartas de nuestros lectores.

Con esta pluralidad de discursos, se convierte en una tribuna pública donde se reflejan opiniones sobre temas relevantes o de actualidad, por parte de distintos sectores y actores sociales. En la Sección Opinión, se publicaron aproximadamente 650 notas a lo largo de 2017 y, estimamos, 140 cartas de lectores.

## **Visitas guiadas**

Se trata de una actividad que permite conocer el interior del lugar en donde cada día se elaboran el diario y otras plataformas informativas de la empresa. Al llegar, los visitantes recorren la Redacción y los diferentes departamentos de la planta central y la planta impresora, tomando conocimiento directo de todas las etapas del proceso productivo y dónde trabaja el personal.

Las visitas guiadas se realizaron desde marzo a diciembre. Asistieron 1.250 alumnos de escuelas primarias y secundarias y 250 lectores del diario.

## **Empoderar al lector y calidad en la creación de contenido**

### **Programa encuentros con suscriptores**

En 2014, se iniciaron encuentros entre socios/suscriptores de Club La Voz\* y periodistas para conocer inquietudes y establecer una relación con los lectores. La intención con la que se crearon estos encuentros es para que cada suscriptor tenga protagonismo en la definición del producto editorial y exprese sus inquietudes.

El programa prevé invitar periódicamente a un grupo de socios para que hablen con nuestros periodistas y editores y estos escuchen sus propuestas para mejorar el contenido editorial.

Durante 2017, mensualmente, más de 40 socios se anotaron para participar de los encuentros junto a sus familias, en las instalaciones de la empresa. Los encuentros consistieron en un recorrido guiado por el área de Redacción, con el flamante estudio televisivo, así como la planta impresora, y se les hizo conocer datos de nuestra historia como empresa y disfrutar de una merienda

con integrantes de Club la Voz para intercambiar sus experiencias como lectores y usuarios de la tarjeta de beneficios.

El ciclo de encuentros con los suscriptores sigue firme y desde marzo de 2018 volverá para recibir a muchos más lectores que desean conocer nuestras instalaciones. Durante 2017, participaron más de 240 suscriptores.



\*Club La Voz, es el club de beneficios del diario La Voz del interior, en el que unos 64 mil socios disfrutan beneficios diferenciales en más 700 comercios todos los días. Los suscriptores del diario tienen su tarjeta Club La Voz y ahorran hasta un 50% en rubros como Gastronomía, Entretenimientos, Indumentaria, Supermercados, Turismo y Shoppings. Además, los socios tienen acceso exclusivo a obras de teatro y *avant premieres*, participan en concursos y reciben entradas para eventos deportivos y culturales.

### **Calidad en la creación de contenido**

#### **Valores. Ética y lineamientos editoriales.**

Las iniciativas más importantes para difundir los valores y principios de la compañía en la labor de los profesionales son:

1. La realización de reuniones periódicas con editores para el debate y la actualización de los lineamientos editoriales.

2. El debate de temas controvertidos en las reuniones diarias para refrescar criterios. Estas reuniones permiten establecer criterios para casos puntuales. Ejemplo: Por qué La Voz abandona la “cacería” de Yasmín (<http://bit.ly/2E4Soll>)

3. Del editor. Todos los días, en la apertura del diario (sección Buenos días, Córdoba), un editor explica los motivos por los cuales se decidió apostar por una temática determinada en el informe de Primer plano. Allí se suelen explicitar los criterios periodísticos establecidos.

### **Autocrítica de la edición**

La Voz del interior posee canales institucionales para recibir la participación más activa por parte de los usuarios, como también para las exigencias de audiencias informadas que enriquecen y generan información.

Uno de los métodos de autoevaluación y monitoreo interno utilizado para mejorar la calidad en la creación de contenido periodístico es la autocrítica de la edición. Con el objetivo de identificar aciertos, falencias o errores generales, editores jefes y editores asistentes realizan una evaluación interna de calidad editorial y periodística. La autocrítica de la edición se publica en un transparente ubicado en el centro de la redacción y en algunos casos se envía por email. Este método de autoevaluación posibilita la reducción de errores, resalta los aciertos periodísticos y mejora la calidad periodística.

### **Directo al editor**

Es un canal de comunicación directa, a través de una dirección de correo electrónico creada para que los lectores y usuarios de La Voz del Interior planteen sugerencias, dudas, consultas, comentarios, etc. dirigidos al editor. Representa una puerta abierta que permite interactuar, identificar errores, corregirlos, pero sobre todo conocer y dar respuesta a nuestros lectores. Nuestros lectores pueden utilizar esta vía de comunicación a través de una dirección de correo electrónico, a toda hora y desde cualquier lugar del mundo.

### ***Call center***

Nuestro *call center* es uno de los canales de comunicación más utilizados por los lectores. Es también uno de los métodos más eficaces para recolectar respuestas y brindar retroalimentación en relación con la valoración del contenido producido y otras cuestiones relacionadas con los diarios La Voz del Interior y Día a Día y con los sitios [lavo.com.ar](http://lavo.com.ar), [vos.com.ar](http://vos.com.ar), [mundod.com.ar](http://mundod.com.ar) y [diaa-dia.com.ar](http://diaa-dia.com.ar).

**Los temas que se recogen están clasificados de la siguiente forma:**

Reclamo / Queja	
Denuncias	
Comentario referencial	
Demanda de información	
Participación	
Venta de ejemplares	
Visitas guiadas	
Consulta juegos	

### **Reclamo / Queja:**

Estos mensajes en general corresponden a insatisfacciones referentes a cualquier aspecto relacionado con las publicaciones impresas o digitales. Ejemplos: mala calidad de la impresión; errores de redacción u ortografía; publicación errónea de un aviso; problemas para acceder a una página, etc.

### **Denuncia:**

A diferencia del reclamo o queja, en general este tipo de llamadas alude a terceros, como por ejemplo: servicios públicos, organismos gubernamentales, empresas privadas, etc.

### **Comentario referencial:**

Mensajes cuyo contenido responde a temas tratados en las ediciones. Por ejemplo: felicitaciones por notas que tratan temas científicos, por las coberturas online, por la calidad del papel de un coleccionable, etc.

### **Consultas/Demanda de información:**

En general, se trata de interpelaciones dirigidas al diario referidas a cualquier aspecto de interés público o privado de carácter general.

### **Participación:**

Mensajes de usuarios o lectores cuyo contenido se refiere a realizar un aporte complementario de datos, opiniones o valoraciones de temas tratados o no por el diario. Ejemplos: convalidar una denuncia, manifestar acuerdos o desacuerdos, elogiar un desempeño deportivo, etc.

### **Venta de ejemplares:**

Estos llamados corresponden a solicitudes de ejemplares o a la asignación de un vendedor a un barrio determinado.

**Visitas guiadas:**

También a través de nuestro *call center* se toman reservas para realizar visitas guiadas al día y se coordinan fechas y horarios.

**Consulta sobre entretenimientos en vigencia:**

Estos llamados son, en general, para aclarar dudas relacionadas con entretenimientos organizados por nuestra empresa o sobre los posibles ganadores.

***Call center***

Las llamadas que recibe nuestro *call center* se registran y clasifican en el momento en que se producen; luego se derivan al área correspondiente para proceder según cada caso y dar respuesta a las mismas.

El siguiente cuadro corresponde a la cantidad de llamadas recibidas durante 2017.

Área	Tema de Interés	Apertura	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Marketing	Concursos y Sorteos	Domingue	1654	1366	920	1126	206	35							5307	
		Batacasa				30	606	570	672	754	409	23			3064	
		Numerola										395	272	110	777	
	Consultas Vs	Información General	4	29	19	1	9	2	1	6	4	4	4	1	84	
		Referidas a LVI	7	16	12	11	17	14	14	19	18	9	6	6	149	
	Visitas Guiadas	Visitas CLV			81	5	45	117	51	63	71	54	30		517	
	Eventos	Premios VOS	327													327
		Avant				166	21				149				137	473
		Xpand Ventures					233	116								349
		Ciclo Periodismo						645	1073	1257	1321					4296
		Empresario Destacado									97	17	1267			1381
		Premios Estímulo													268	268
Total Marketing		1992	1411	1032	1339	1137	1499	1811	2248	1920	502	1579	522	16992		
Club La Voz	Atencion al Cliente	Consultas Vs	2344	1921	1313	1681	2710	2389	3455	3388	2655	2779	2718	2700	30053	
		Reclamos	1824	1802	1224	911	1125	1107	1161	2070	2178	1946	1915	839	18102	
		Gestiones	2957	2267	1394	1620	2134	1641	2231	3193	2803	2502	2288	2365	27395	
	Asignaciones	Activaciones	2832	2200	3800	3292	2922	2832	3117	3913	2457	1867	1565	1287	32084	
		Asignaciones masivas - Convenio					1566	455							2021	
	Ventas	Ventas	924	840	984	922	1385	992	773	839	702	576	697	588	10222	
Total Club La Voz		10881	9030	8715	8426	11842	9416	10737	13403	10795	9670	9183	7779	119877		
Redacción	Denuncias	Gobierno Nacional						1		1					2	
		Gobierno Provincial	4	2				1							7	
		Gobierno Municipal	5	2	3	4	10		2	2		2	1	5	36	
		Empresas Privadas		5	1	2		1							9	
		Particulares		3	6	3	3	1			2	1	2		21	
	Contacto con Periodistas	Temas Sugeridos			3	5	9	2	5	3	2	4	7	4	44	
		Edición Impresa	Clasificados	2	4	3	7	8	5	8	8	3	3	2	1	54
	Sección A		1	2	4	3	4	6	7	4	2	1	3	2	39	
	Mundo D		1												1	
	VOS			1											1	
	Suplementos		4		3	3		1	2			1	1	1	16	
	Anabólicos			1	2	1		1	2			1			8	
	Opcionales		1	1	5	1	1	1			2				12	
	Rediseño	Estética	1	1											2	
		Redacción	1	2											3	
		Suplementos	1	2											3	
Total Redacción		21	26	30	29	35	20	26	18	11	13	16	13	258		
Carta al Editor	Comunicarme con la Redacción		15	60	27	23	26	31	42	28	24	37	38	22	373	
	Consulta sobre CLV Consulta	Suscripciones	4	3	4	5	3	8	7	6	5	8	4	9	66	
	Consulta sobre CLV Reclamo	Suscripciones		6		1									7	
	Consulta Publicidad en La Voz	En Ed. Impresa o Sitios Web		3	1	2	1	3	3				1	1	15	
	Consultar sobre la Edición Digital	Ases. Navegación y uso de la app		4	2	2			1		1			1	8	
		Solicitud de Baja/Cancelación		3					1	2				1	1	40
		Administrativas			5	3	7	5	3	3	4	3	4	3	40	
		Inconvenientes Técnicos			1		1					1	7	1	11	
	Sugerencia sobre ed. impresa			1			1								2	
	Corrección sobre contenido			3	4		2	1	1	4	1	2		3	21	
	Otros motivos	Varios	5	11	6	2	8	5	5	4	4	5		2	57	
		Problema Técnico en el Sitio_Login Wall	Eliminar Cuenta	2	11	2	2	1	4	5	1	1	1	3	2	35
	Ayuda para iniciar sesión/contraseña			4					3	4	2	6	22	17	2	60
	Problemas Login cuenta Activa			2				1	2	1		11	3	6	2	28
	Problemas Login cuenta No se ha Creado							1				3		1	1	6
	Problema Técnico en el Sitio_Web	Contenido no disponible	2	4	2	1	2	3	6	7	8	3	2		40	
		Errores en Páginas	2		2				4	14	22	8	3		55	
		Navegación en el sitio		1	1	1	1	2	3			2	3		14	
		Otros	2	3		1	1	3	1			1	9	1	22	
	Total Carta al Editor		32	119	57	43	56	70	87	71	90	96	99	50	870	

El promedio de contactos que recibe nuestro *call center* es de aproximadamente 5.918 llamadas entrantes mensuales. El nivel de servicio es de 90,27% promedio anual. El volumen promedio mensual de llamadas totales es de 29.581.

### **Moderación de los comentarios y política de participación**

Con el objetivo de mantener nuestros sitios y espacios de participación, el diario publica y revisa con frecuencia las normas de uso de los espacios donde los usuarios pueden discutir sobre los contenidos o, más ampliamente, debatir sobre temas de interés general.

El objetivo es favorecer un debate amplio, fortalecerlo con argumentos constructivos y evitar mensajes o contenidos que puedan resultar ofensivos o amenazantes hacia la comunidad y el resto de los usuarios.

De esa manera, los moderadores retiran del sitio mensajes racistas, sexistas, homófobos o que contengan cualquier otra forma de discriminación, mensajes difamatorios, materiales que violen los derechos de autor, la intimidad o la privacidad y todo aquel contenido que infrinja las leyes.

Se apunta a crear un sentido de responsabilidad colectiva para mantener un entorno apropiado y constructivo, en el entendimiento de que el debate mejorará en beneficio de todos.

### **Moderación de comentarios**

Los comentarios moderados durante 2017 en forma manual y automática se categorizaron en los siguientes temas: agresivos, contenido repetido, contenido sexual, contra el cliente, crítica a la moderación, datos personales, discriminación, mensajes duplicados, fuera de contexto, imagen del cliente, incomprensible, minoridad, responder al lector y spam.

En el caso de los mensajes clasificados como “responder al lector”, son enviados por los moderadores a las distintas áreas de la empresa, según corresponda, para que se les dé una respuesta o tratamiento al comentario en cuestión.

Durante 2017, la red de sitios La Voz recibió 301.400 comentarios, de los cuales fueron aprobados 218.424 y rechazados 82.976.

En los siguientes cuadros, detallamos el total de contenido recibido y moderado y sus decisiones de moderación desde enero a diciembre de 2017.

<b>Agresivo</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>30451</b>
	MundoDFB	22836
	VozVosFB	5954
	MundoD	1437
	RedLaVozFB	69
	VozVosComentario	35



<b>Total</b>		<b>60.782</b>
<b>Contenido repetido</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>7.204</b>
	MundoDFB	669
	VozVosFB	246
	MundoD	96
	RedLaVozFB	15
	VozVosComentario	6
<b>Total</b>		<b>8.236</b>
<b>Contenido sexual</b>	<b>MundoDFB</b>	<b>5.405</b>
	RedLaVozComentario	2.538
	VozVosFB	1.141
	MundoD	179
	RedLaVozFB	8
	VozVosComentario	6
<b>Total</b>		<b>9.277</b>
<b>Contra el cliente</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1.114</b>
	MundoDFB	164
	VozVosFB	73
	MundoD	11
	RedLaVozFB	3
	VozVosComentario	2
<b>Total</b>		<b>1.367</b>
<b>Crítica a la moderación</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>858</b>
	MundoDFB	121
	VozVosFB	31
	MundoD	11
	VozVosComentario	1
<b>Total</b>		<b>1.022</b>
<b>Datos personales</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1.732</b>
	MundoDFB	407
	VozVosFB	372
	MundoD	18
	RedLaVozFB	2
	VozVosComentario	2
<b>Total</b>		<b>2.533</b>
<b>Discriminación</b>	<b>MundoDFB</b>	<b>903</b>
	RedLaVozComentario	317
	VozVosFB	42
	MundoD	14
	RedLaVozFB	1
	VozVosComentario	1
<b>Total</b>		<b>1.278</b>

<b>Fuera de contexto</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>89</b>
	MundoDFB	29
	VozVosFB	20
	MundoD	1
<b>Total</b>		<b>139</b>
<b>Idioma incorrecto</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1.680</b>
	MundoDFB	1.210
	VozVosFB	505
	MundoD	79
	RedLaVozFB	2
<b>Total</b>		<b>3.476</b>
<b>Imagen del cliente</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1.129</b>
	MundoDFB	646
	VozVosFB	153
	MundoD	48
	RedLaVozFB	4
	VozVosComentario	4
<b>Total</b>		<b>1.984</b>
<b>Incomprensible</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1</b>
	MundoDFB	1
<b>Total</b>		<b>2</b>
<b>Minoridad</b>	<b>MundoDFB</b>	<b>118</b>
	MundoD	14
	RedLaVozComentario	10
	VozVosFB	3
<b>Total</b>		<b>145</b>
<b>Responder al lector</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>4</b>
<b>Spam</b>	<b>RedLaVozComentario</b>	<b>1</b>
	VozVosFB	1
<b>Total</b>		<b>2</b>

Total de contenido recibido desde enero a diciembre de 2017

Comentarios aprobados							
2017	RedLaVozComentario	RedLaVozMundoDComentario	RedLaVozVosComentario	RedLaVozMundoDFB	RedLaVozVosFB	RedLaVozComentarioB	RedLaVoz Total
Enero	5426	472	34	4767	2055	0	12754
Febrero	2198	144	63	7504	3564	0	13473
Marzo	2256	0	49	10205	3385	0	15895
Abril	109	0	41	8427	3575	0	12152
Mayo	27947	1681	0	8933	2785	0	41346
Junio	28447	387	0	9783	1744	0	40361
Julio	12605	377	0	9755	1935	0	24672
Agosto	13089	240	0	3672	494	0	17495
Septiembre	11905	405	0	2789	305	0	15404
Octubre	11450	263	0	2063	910	0	14686
Noviembre	8564	156	0	1	140	0	8861
Diciembre	0	0	0	620	478	227	1325
Total aprobados	123996	4125	187	68519	21370	227	218424

Comentarios rechazados							
2017	RedLaVozComentario	RedLaVozMundoDComentario	RedLaVozVosComentario	RedLaVozMundoDFB	RedLaVozVosFB	RedLaVozComentarioB	RedLaVoz Total
Enero	2184	178	9	2704	543	0	5618
Febrero	708	34	14	3938	1464	0	6158
Marzo	859	0	15	5123	1728	0	7725
Abril	26	0	14	3753	1584	0	5377
Mayo	9506	942	0	2763	803	0	14014
Junio	14476	155	0	3305	461	0	18397
Julio	4278	102	0	2980	603	0	7963
Agosto	3943	88	0	1436	129	0	5596
Septiembre	3599	166	0	1631	76	0	5472
Octubre	2448	60	0	1286	277	0	4071
Noviembre	1906	56	0	0	41	0	2003
Diciembre	0	0	0	341	149	92	582
Grand Total	43933	1781	52	29260	7858	92	82976

Comentarios Recibidos							
2017	RedLaVozComentario	RedLaVozMundoDComentario	RedLaVozVosComentario	RedLaVozMundoDFB	RedLaVozVosFB	RedLaVozComentarioFB	RedLaVoz Total
Enero	7610	650	43	7471	2598	0	18372
Febrero	2906	178	77	11442	5028	0	19631
Marzo	3115	0	64	15328	5113	0	23620
Abril	135	0	55	12180	5159	0	17529
Mayo	37453	2623	0	11696	3588	0	55360
Junio	42923	542	0	13088	2205	0	58758
Julio	16883	479	0	12735	2538	0	32635
Agosto	17032	328	0	5108	623	0	23091
Septiembre	15504	571	0	4420	381	0	20876
Octubre	13898	323	0	3349	1187	0	18757
Noviembre	10470	212	0	1	181	0	10864
Diciembre	0	0	0	961	627	319	1907
Grand Total	167929	5906	239	97779	29228	319	301400

Comentarios 2017	
Recibidos	301400
Rechazados	82976
Aprobados	218424

## **Productos y servicios orientados a la comunidad, la educación y la cultura**

### **Contenido con aporte social**

[VOS](#) y [Número Cero](#). Son productos que cubrieron no sólo los grandes eventos sino también aquellos de importancia para la actividad cultural cordobesa: festivales de teatro, de música, gratuitos, cobertura de teatro independiente, ferias de arte, etcétera.

### **Número Cero**

El suplemento dominical Número Cero, con sus notas web y a través de sus redes sociales, aporta contenido editorial para trabajar temas educativos, culturales, artísticos, ideas y debates.

Las notas, informes y crónicas tienen una mirada amplia del concepto de cultura. No toman de manera aislada expresiones literarias o artísticas, sino que las atraviesan en el análisis con temas como derechos humanos, género, economía, sociedad y tecnología.

En cuanto a los debates, aborda temas polémicos con varias miradas: desde conceptos de arte, hasta la despenalización del aborto o el voto electrónico.

---

### **Enlaces URL del Informe Anual 2016**

[www.lavoz.com.ar](http://www.lavoz.com.ar)

---

### **Responsable del Programa de Responsabilidad Social Empresarial**

Carlos Jornet

Director periodístico

---

### **Información de contacto**

Laura M. Ayala

[layala@lavozdelinterior.com.ar](mailto:layala@lavozdelinterior.com.ar)

---