

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES		CÓDIGO 140.11.08-11 VERSIÓN 2 FECHA 16/10/2015 PÁGINA 1 DE 2
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

1. OBJETIVO

Establece los pasos para la elaboración de las publicaciones en Twitter y Facebook, con el fin de informar a la audiencia las actividades de la Unidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción y creación de temas que luego se transforman en contenido digital que se publica. Dos son las tareas principales: Gestionar contenido y crearlo. Termina el proceso con la lectura y respuesta a los comentarios que hacen las audiencias.

3. DEFINICIONES

Publicación en Twitter: Publicación digital que consiste en 140 caracteres. Puede incluir audio, texto o video.

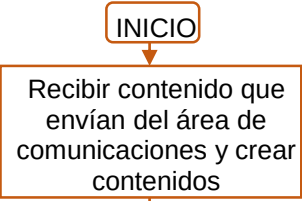
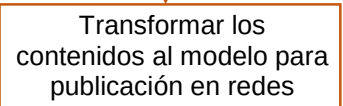
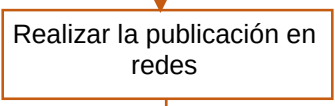
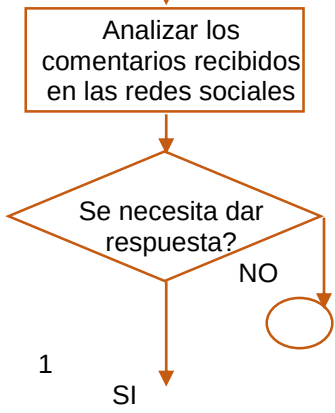
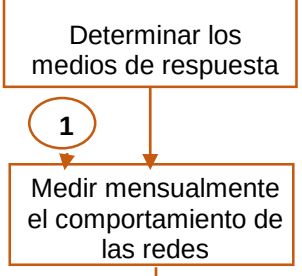
Gestor de comunidades: Persona encargada de administrar, crear contenido y recibir información que se publica en las diferentes redes sociales.

Contenido para Internet: publicaciones con características técnicas para ser consumidas en Internet.

Publicación en Facebook: Publicación digital que puede ser audio, texto o video.

4. ACTIVIDADES

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES		CÓDIGO 140.11.08-11 VERSIÓN 2 FECHA 16/10/2015 PÁGINA 2 DE 2
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Nº	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO 	Recibir todo el contenido que envían funcionarios del área de comunicaciones y crear contenido y estrategias digitales.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones.	Correos electrónicos Presentaciones en Power Point.
2		Transformar los contenidos en el modelo establecido para publicación en redes, creando el contenido digital.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones.	Piezas gráficas digitales. (Audio, texto y video) Publicaciones Digitales.
3		Realizar la publicación en las diferentes redes.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones.	URL
4 PC		Analizar los comentarios que hace la audiencia impactada por los mensajes digitales en redes sociales, para establecer si es necesario dar respuestas a los mismos, y determinar los medios. Si necesita respuesta se determinan los medios. Si NO se necesita respuesta continua en la siguiente actividad	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones.	URL
5		Medir mensualmente el comportamiento de las redes, tanto alcance a la audiencia como número de seguidores nuevos.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones.	Informe
7		FIN	.	

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES		CÓDIGO 140.11.08-11
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN 2
			FECHA 16/10/2015
			PÁGINA 3 DE 2
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Política de Comunicaciones

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
1	Actividades, numeral 3	Se eliminó el Punto de Control	Ese paso no se cumplía	Julio 16 de 2015
1	Actividades, numeral 5	Se suprimió: “Leer los comentarios que hace la audiencia impactada por los mensajes digitales” y se cambió por: “Analizar los comentarios que hace la audiencia impactada por los mensajes digitales en redes sociales, para establecer si es necesario dar respuestas a los mismos, y determinar los medios”.	El área encargada de recibir dichos comentarios ya no existe en la entidad.	Julio 16 de 2015.
2	Actividades, numeral 6	Se suprimió: “Solicitar información de quien hace la queja o reclamo mediante formato digital y gestionarla con la dependencia responsable de dar respuesta” y se cambió por: “Analizar los comentarios que hace la audiencia impactada por los mensajes digitales en redes sociales, para establecer si es necesario dar respuestas a los mismos, y determinar los medios”.	El área encargada de recibir dichos comentarios ya no existe en la entidad.	Julio 16 de 2015.
2	Actividades, numeral 7	Se suprimió: “Responder los comentarios que impliquen una queja o reclamo” y se cambió por: “Analizar los comentarios que hace la audiencia impactada por los mensajes digitales en redes sociales, para establecer si es necesario dar respuestas a los mismos, y determinar los medios”.	El área encargada de recibir dichos comentarios ya no existe en la entidad.	Julio 16 de 2015.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES		CÓDIGO 140.11.08-11
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN 2
			FECHA 16/10/2015
			PÁGINA 4 DE 2
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES