

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE  REDES SOCIALES</b>	CÓDIGO 140.11.08-11 VERSIÓN 2 FECHA 16/10/2015 PÁGINA 1 DE 2
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
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.

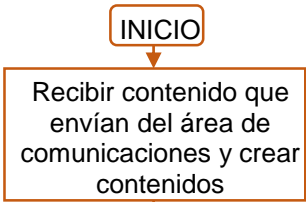
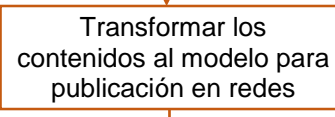
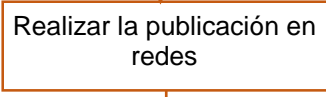
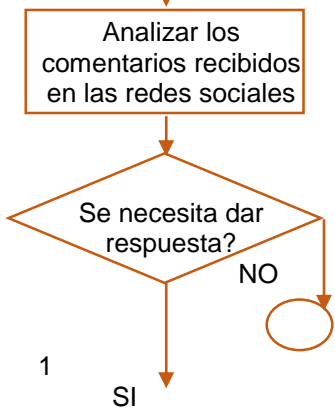
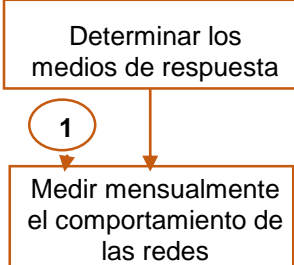

**Gestor de comunidades:** Persona encargada de administrar, crear contenido y recibir información que se publica en las diferentes redes sociales.


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

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

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES</b>	<b>CÓDIGO 140.11.08-11</b> <b>VERSIÓN 2</b> <b>FECHA 16/10/2015</b> <b>PÁGINA 2 DE 2</b>
	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

#### 4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		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		<p>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.</p> <p>Si necesita respuesta se determinan los medios.</p> <p>Si NO se necesita respuesta continua en la siguiente actividad</p>	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		<b>FIN</b>	.	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES</b>	<b>CÓDIGO 140.11.08-11</b> <b>VERSIÓN 2</b> <b>FECHA 16/10/2015</b> <b>PÁGINA 3 DE 2</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN</b>	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>ENLACE SIG OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	<b>JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	<b>JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>

## 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
2	Actividades, numeral 3	Se eliminó el Punto de Control	Ese paso no se cumplía	Julio 16 de 2015
2	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.