
	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>E-COE-PR-003</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>1 de 7</b>
		<b>VIGENTE DESDE</b>	<b>28/08/2023</b>

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Establecer los lineamientos para mantener informados a los grupos de valor del IDIPRON con la publicación de contenidos de interés en las cuentas del Instituto, en las redes sociales y así, interactuar directamente con la ciudadanía.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la creación de una estrategia digital y termina con la verificación y revisión de la publicación de los contenidos.

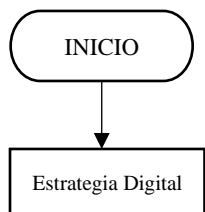

<b>2. GLOSARIO</b>	
<b>Término</b>	<b>Definición</b>
<b>Contenido</b>	Información que presenta una publicación, que tiene como fin difundir y dar conocer a las y los usuarios las actividades realizadas por la Entidad y a nivel distrital. Los contenidos deben diseñarse de acuerdo con el grupo objetivo, para así crear el material o la estrategia, para generar contenido de valor.
<b>Copy</b>	Texto creativo que se utiliza para Marketing y Publicidad, con una finalidad persuasiva, orientada a transmitir un mensaje y hacer un llamado a la acción.
<b>Community Manager</b>	Es el profesional responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables o duraderas con sus clientes, sus fans en internet.
<b>Estrategia digital</b>	Documento de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el cual define la estrategia de redes sociales del IDIPRON
<b>Facebook</b>	Red social que permite a los usuarios interconectarse para interactuar o compartir contenidos a través de Internet, además es muy útil para contactar amistades y conocer gente con los mismos intereses.
<b>Instagram</b>	Red social principalmente visual, donde una usuaria o usuario puede publicar fotos y videos de corta duración.
<b>LinkedIn</b>	Plataforma que brinda la posibilidad de conectar con personas y orienta el uso empresarial. También sirve para promocionar productos, servicios o compartir conocimiento.
<b>Parrilla de contenido</b>	Es un calendario visual que ayuda a organizar una estrategia de divulgación de contenidos en forma eficiente.
<b>TikTok</b>	Red social que permite grabar, editar y compartir videos cortos, con la posibilidad de añadir fondos musicales, efectos de sonido, filtros o efectos visuales.
<b>Redes sociales</b>	Son plataformas digitales, las cuales permiten la conexión e interacción entre diversas personas. Están diseñadas para permitir que las personas compartan contenido de manera rápida, eficiente y en tiempo real; del mismo modo, es una herramienta de comunicación de Internet que permite a las y los usuarios compartir contenido con el público.
<b>X (Twitter)</b>	Es una plataforma de opinión, que permite la publicación de textos de máximo 280 caracteres, fotos, audios y/o videos.
<b>YouTube</b>	Sitio web donde los usuarios pueden publicar, compartir y ver videos.


<b>3. CONDICIONES GENERALES</b>	
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	<p>En el IDIPRON, el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones es el responsable de definir las páginas y cuentas de redes sociales del Instituto. Así mismo, está a cargo de su creación, contenido y administración.</p> <p>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQQJ4d">https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQQJ4d</a>  Instagram: <a href="https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==">https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==</a></p>

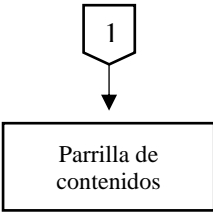
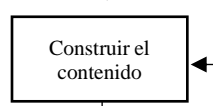
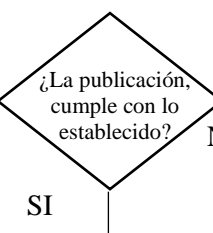
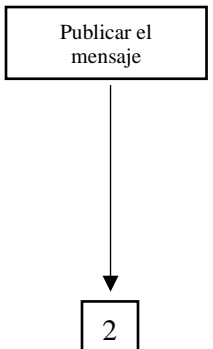
	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	E-COE-PR-003
		VERSIÓN	05
	ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	PÁGINA	2 de 7
		VIGENTE DESDE	28/08/2023


	YouTube: <a href="https://youtube.com/@idipronbogota">https://youtube.com/@idipronbogota</a> X (Twitter): <a href="https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpxkvsrEcXrt5A">https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpxkvsrEcXrt5A</a>
2	El monitoreo de los perfiles y páginas de cada una de las redes sociales del Instituto se debe realizar diariamente por parte de la persona encargada de redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
3	Todos los contenidos publicados en las páginas y redes sociales del Instituto deben ser claros y cumplir con los parámetros de ortografía, gramática y redacción.
4	La creación de parrillas de contenido, estrategia digital y difusión de contenidos está a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
5	El jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, durante el comité de su equipo, revisa la parrilla de contenido con el fin de generar una retroalimentación a la información divulgada.
6	Cuando se detectan publicaciones en las plataformas digitales de la Entidad cuyo contenido está en contravía de las políticas institucionales, el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o el Community Manager proceden a retirar la publicación de la información, corregirla y publicarla de nuevo.
7	La Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada del documento. “ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES”.

#### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1.		Crear una estrategia digital que esté acorde al público objetivo de la Entidad, con el fin de dar a conocer el trabajo que se realiza en el IDIPRON y viralizar los contenidos digitales que se publiquen en las redes sociales.	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones		Estrategia digital	Máx:20 días Min:10 días Prom: 5días
2.		Investigar y recopilar información que vaya dirigida al público objetivo de la Entidad, la cual será publicada en las redes sociales del IDIPRON. Esta información puede tener como fuente: comunicados de prensa, noticias del día, temas de actualidad, eventos realizados o con participación de la Entidad, información compartida por la red de comunicaciones del Distrito a través de las diferentes sinergias digitales, entre otros.	Oficina Asesora de Comunicaciones		Formato de solicitudes E-COE-FT-001 VR 09  Formato de asistencia.  Registro de asistencia comité, junta, reunión, capacitación y/o actividades de bienestar A-GDH-VFT-010	Máx:5 días Min:3 días Prom:4 días

	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	E-COE-PR-003
		VERSIÓN	05
	ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	PÁGINA	3 de 7
		VIGENTE DESDE	28/08/2023


3.		<p>Crear y definir la parrilla de contenido para las diferentes redes sociales del Instituto. En esta parte del proceso, se debe tener en cuenta la estrategia digital, los copy y acciones a realizar. Del mismo modo, proyectar los contenidos de acuerdo con los cubrimientos que se realizan por la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p>Profesional encargada de las redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>		Parrilla de contenidos	<p>Máx:15 días Min:10 días Prom:5días</p>
4.		<p>Construir el contenido que se publicará en las páginas o cuentas del Instituto en las redes sociales. El contenido debe atender a las condiciones de cada una de las plataformas en términos de formatos, tamaños, intención y lenguaje.</p>	<p>Profesional encargada de las redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Diseñadores de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>		Borrador de la publicación	<p>Máx:5 días Min:3 días Prom:4días</p>
5.		<p>Revisar el borrador de la publicación y verificar que cumpla con lo establecido en la estrategia digital y en la parrilla de contenido.</p> <p>Si el borrador cumple con lo establecido, continúa con la siguiente actividad.</p> <p>Si el borrador NO cumple con lo establecido, regresa a la actividad No. 4</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	X	Documento con la parrilla de contenidos	<p>Máx:1 día Min:1 día Prom:1 día</p>
6.		<p>Publicar el mensaje en las páginas o cuentas de redes sociales del Instituto.</p> <p>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQJ4d">https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQJ4d</a></p> <p>Instagram: <a href="https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==">https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==</a></p> <p>YouTube: <a href="https://youtube.com/@idipronbogota">https://youtube.com/@idipronbogota</a></p>	<p>Profesional encargada de las redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>		Publicación en las cuentas en las redes sociales del Instituto	<p>Máx:1 día Min:1 día Prom:1 día</p>

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</p>	<b>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>E-COE-PR-003</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>05</b>
	<b>ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>4 de 7</b>
		<b>VIGENTE DESDE</b>	<b>28/08/2023</b>


	<p>2</p> <p>↓</p> <p>Verificar la publicación de los contenidos</p> <p>↓</p> <p>FINAL</p>	<p>X (Twitter):  <a href="https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpXkvSrEcXrt5A">https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpXkvSrEcXrt5A</a></p>				
7.		<p>Verificar y revisar que la publicación de los contenidos en las redes sociales sea correcta de acuerdo con lo aprobado por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p> <p>Facebook:  <a href="https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQJ4d">https://www.facebook.com/IdipronBogota?mibextid=LQJ4d</a></p> <p>Instagram:  <a href="https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==">https://instagram.com/idipronbogota?igshid=MzRIODBiNWFIZA==</a></p> <p>YouTube:  <a href="https://youtube.com/@idipronbogota">https://youtube.com/@idipronbogota</a></p> <p>X (Twitter):  <a href="https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpXkvSrEcXrt5A">https://twitter.com/idipronbogota?s=11&amp;t=j4pmwEcQOpXkvSrEcXrt5A</a></p>	<p>Profesional encargada de las redes sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	X	<p>Cuentas en las redes sociales del Instituto</p>	<p>Máx:1 día Min:1 día Prom:1 día</p>

## 5. CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Creación del documento	09/07/2013	<b>IVONNE MARITZA GARZÓN</b>  Contratista Profesional Área Comunicaciones
02	El procedimiento tiene las siguientes modificaciones: 1. Se ajusta el encabezado 2. Ajuste al objetivo para dar mayor claridad. 3. Se migra al mapa de procesos actual.	16/08/2018	<b>MARÍA PAULA DELGADO CRUZ</b>  Contratista Profesional Área Comunicaciones
03	Ajuste al objetivo, alcance, glosario, condiciones generales y desarrollo del procedimiento.	17/11/2021	<b>ANA MARÍA FORERO ROMERO</b>

	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	E-COE-PR-003
		VERSIÓN	05
	ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	PÁGINA	5 de 7
		VIGENTE DESDE	28/08/2023

	Adecuación a la nueva plantilla.		Contratista Profesional Área de Comunicaciones
04	<p>Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento, de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.</p> <p>Se realiza cambio de código del documento del E-COM-PR-003 (código original) al código E- COE-PR-003 (nuevo código)</p> <p>Se realiza cambio del nombre del proceso “Comunicaciones” (Nombre original) al nombre “Comunicación Estratégica” (Nuevo nombre)</p>	04/10/2022	<p><b>NICOLLE CATALINA CÁRDENAS MARTÍNEZ</b></p> <p>Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>
05	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ajusta Área de Comunicaciones a Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>2. Se agregan al GLOSARIO los siguientes términos: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, copy, parrilla de contenido y Estrategia digital.</li> <li>3. Se le agrego “X” a Twitter.</li> <li>4. En condiciones generales se aclara que la Oficina Asesora de Comunicaciones es la encargada de este documento. “ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES”</li> <li>5. Se eliminó el termino Google plus del glosario.</li> <li>6. En condiciones generales se agregó que, “El jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, durante el comité de su equipo, revisa la parrilla de contenido con el fin de generar una retroalimentación a la información divulgada.”</li> <li>7. En condiciones generales se agregó que, “Cuando se detectan publicaciones en las plataformas digitales de la Entidad cuyo contenido está en contravía de las políticas institucionales, el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o el Community Manager proceden a retirar la publicación de la información, corregirla y</li> </ol>	28/08/2023	<p><b>JENNIFER RODRÍGUEZ GUERRERO</b> Profesional Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p><b>LAURA MERCEDES HERRERA MONDRAGON</b> Profesional Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones</p>

	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	E-COE-PR-003
		VERSIÓN	05
	ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	PÁGINA	6 de 7
		VIGENTE DESDE	28/08/2023

	<p>publicarla de nuevo.”</p> <p>8. Dentro del FLUJOGRAMA se elimina el punto 7. <b>Remitir PQRS</b> “Remitir al Área de Servicio al Ciudadanía las PQRS que llegan a través de las páginas o cuentas del Instituto en las redes sociales.”</p> <p>Porque la dependencia encargada es Atención a la Ciudadanía y posee acceso para atender y responder las PQRS dentro de las redes sociales con las que cuenta el Instituto. Se resalta que hay personal dentro de la dependencia de Atención a la Ciudadanía contratado con el fin de ofrecer dicho servicio.</p> <p>9. Dentro del FLUJOGRAMA se elimina el punto 8. <b>Hacer seguimiento</b> “Hacer seguimiento a los mensajes que los usuarios hacen llegar a través de las páginas o cuentas del Instituto en las redes sociales.” debido a que la dependencia encargada es Atención a la Ciudadanía y es quien debe responder las PQRS. De igual manera, dentro de las redes sociales, hay personal de la dependencia de Atención a la Ciudadanía, habilitado con los permisos respectivos, con el fin que verifiquen dicha información.</p> <p>10. Se realizan ajustes en las fechas de los procesos.</p> <p>11. Se realiza ajustes en los procesos del flujograma.</p>		
--	---	--	--

	COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	E-COE-PR-003
		VERSIÓN	05
	ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES	PÁGINA	7 de 7
		VIGENTE DESDE	28/08/2023

## 1. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
04	Actualización del documento	04/10/2022	<b>VIVIANA ANDREA SÁNCHEZ MORALES</b>  PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTRATISTA
05	Actualización del documento	16/08/2023	<b>JENNIFER RODRÍGUEZ GUERRERO</b> Profesional Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones  <b>LAURA MERCEDES HERRERA MONDRAGÓN</b> Profesional Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones

## 2. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AA AA)
REVISÓ	ANA CAROLINA OSSA DONOSO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	28/08/2023
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	LEE STEVEN BERMÚDEZ RIVERA	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	28/08/2023