

PROCEDIMIENTO	Administración de redes sociales.	Código: E-PR-013	Versión: 05 Diciembre 04 de 2017
OBJETIVO:	Visibilizar la gestión de APC-Colombia a través de los perfiles oficiales en redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Flickr, etc) de manera veraz, oportuna y clara con mensajes de interés para los seguidores y la comunidad en general.		
ALCANCE:	Inicia con la priorización de temas para visibilizar definidos desde el plan de acción; sigue con la estrategia de redes sociales y la identificación de las noticias, temas especiales y campañas a publicar en cada uno de los perfiles; pasando por la creación y publicación de los contenidos y finalizando con la realización de informes de análisis y monitoreo de los resultados arrojados.		
RESPONSABLE:	Asesor de Comunicaciones		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Comunicaciones		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Priorizar temáticas en el plan de acción	Con la definición del plan de acción se priorizan los temas a los que se hará énfasis la visibilización por parte del equipo de comunicaciones, incluyendo la gestión de redes sociales.	No aplica.	Equipo de comunicaciones	Plan de acción	2 semanas
2	Definir Estrategia de Redes Sociales	Creación de una estrategia para redes sociales en la que se definan los objetivos, los logros esperados y el plan de trabajo en cada uno de los perfiles oficiales de la Agencia en redes sociales y hacer los ajustes pertinentes.	Aprobación del Asesor de comunicaciones	Community Manager	E-OT-016. Guía de Interacción de redes sociales	2 semanas
3	Planear y redactar contenidos	Consolidar la información y redactar los contenidos para los perfiles de redes sociales según los temas priorizados y la agenda diaria de noticias definida por el equipo editorial, el calendario de eventos, las temáticas especiales, entre otros.	No aplica.	Community Manager	No aplica.	1 día
4	Diseñar piezas	Diseñar las piezas que acompañarán los mensajes en redes sociales	Aprobación del Asesor de comunicaciones.	Diseñador gráfico Community Manager	Piezas gráficas	3 días
5	Aprobar mensajes y piezas	Verificar el contenido en mensaje y redacción de los contenidos y el diseño de las piezas para la publicación. Si el mensaje es aprobado continúa con la actividad No. 6. De lo contrario regresa a la actividad No. 3	No aplica.	Asesor de comunicaciones	No aplica.	1 día
6	Publicar y programar los contenidos	1. Definir aliados o socios para vincular en las publicaciones	No aplica.	Community Manager	Perfiles Redes sociales	1 día
		2. Publicar mensaje en las redes sociales.	No aplica.	Community Manager		1 día
7	Hacer seguimiento y respuesta de la interacción (comentarios, preguntas y dudas)	Revisar la interacción y respuesta rápida a preguntas generales. ¿Se trata de una PQRSD? Si: Enviar solicitud al correo de PQRSD. No. Continúa actividad No. 9	No aplica.	Community Manager	Perfiles Redes sociales Correo Electrónico	2 días
8	Hacer informes de medición y análisis	Elaborar informe mensual de medición y análisis de la actividad en redes sociales y los temas priorizados por el plan de acción.	Aprobación del Asesor de comunicaciones	Community Manager	Informe mensual Informe final	2 días
9	Hacer acciones de mejora acuerdo con los resultados obtenidos del seguimiento.	Según el resultado del informe de Redes Sociales se definen las acciones de mejora a realizar de acuerdo al impacto generado: profundizar en temas especiales, crear campañas especiales, definir lenguaje, disminuir publicaciones sobre algunos temas en específico, entre otras.	No aplica.	Equipo de comunicaciones	Informe	2 días

NORMOGRAMA							
#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1712	Mar. 6 de 2014	Artículo 11	Congreso de la República	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	https://www.apccolombia.gov.co/recursos_usuario/Leyes/LEY-1712-DEL-06-DE-MARZO-DE-2014.pdf
2	Directiva Presidencial	5	Nov. 24 de 2014	Aplica toda la norma	Presidencia de la República	Las entidades a las cuales va dirigida la presente directiva tendrán una imagen unificada, para lo cual deberán seguir el Manual de Imagen expedido por el Ministro Consejero para las Comunicaciones de la Presidencia de la República, anexo a la presente, mediante el cual se imparten instrucciones de identidad visual y uso de la imagen.	http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/directivas/Documents/DIRECTIVA%20PRESIDENCIAL%20N%C2%B0%2005%20DEL%2024%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202014.pdf
3	Decreto	2573	Dic. 12 de 2014	Aplica toda la norma	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673_documento.pdf

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS	
Alcance:	el número de personas que han visto cualquier contenido asociado a la página (usuarios únicos).
Creación de contenidos:	proceso mediante el cual se crean contenidos para publicar a través de las redes sociales donde los seguidores y la comunidad en general puede interactuar y dejar sus opiniones y preguntas.
Influenciadores:	es una persona que conecta a otras personas en las Redes Sociales. Un influenciador tiene la capacidad de ayudar a que más personas conozcan perfiles determinados en redes sociales y tengan una imagen positiva de esta entidad, empresa o marca.
Interacción (Facebook):	el número de personas que interactuaron con la página o algún contenido dentro de ella. Esta interacción incluye clics o comentarios (usuarios únicos).
Redes Sociales:	son plataformas de comunidades virtuales que proporcionan información e interconectan a personas con afinidades comunes.

TRAZABILIDAD				
VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	E-PR-013	Administración de redes sociales	Acta diciembre 22 de 2015	Primera Versión del Documento
2	E-PR-013	Administración de redes sociales	Brújula Mayo 19 de 2016	Se actualizó el procedimiento para hacerlo más concreto y acertado y con el fin de actualizar el normograma, el flujo y las definiciones
3	E-PR-013	Administración de redes sociales	Brújula, Agosto 02 de 2016	Se actualizó el registro de algunas actividades y se agregó una ley y una directiva presidencial al cuadro de normograma.
4	E-PR-013	Administración de redes sociales	Brújula, marzo 17 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.

 		PROCEDIMIENTO			
PROCEDIMIENTO		Administración de redes sociales.		Código: E-PR-013	Versión: 05 Diciembre 04 de 2017
OBJETIVO:	Visibilizar la gestión de APC-Colombia a través de los perfiles oficiales en redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Flickr, etc) de manera veraz, oportuna y clara con mensajes de interés para los seguidores y la comunidad en general.				
ALCANCE:	Inicia con la priorización de temas para visibilizar definidos desde el plan de acción; sigue con la estrategia de redes sociales y la identificación de las noticias, temas especiales y campañas a publicar en cada uno de los perfiles; pasando por la creación y publicación de los contenidos y finalizando con la realización de informes de análisis y monitoreo de los resultados arrojados.				
RESPONSABLE:	Asesor de Comunicaciones				
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Comunicaciones				
5	E-PR-013	Administración de redes sociales	Brújula, diciembre 04 de 2017	Se elimina la actividad de cronograma y se adiciona la actividad relacionada con el sistema priorizar temáticas del plan de acción, se ajustan algunas tareas, responsables y registros.	