

	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES	Versión: 10.0
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

1. OBJETIVO:

Desarrollar, publicar y difundir contenidos noticiosos y de interés general a través del portal web del Ministerio, las redes sociales, intranet, correos electrónicos y nuevas herramientas tecnológicas permitiendo que los servidores públicos y grupos de valor tengan fácil acceso a información actual, veraz y oportuna sobre la gestión misional del Ministerio.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de información noticiosa para publicar en sitio Web y redes sociales, con la investigación y cubrimiento de actividades internas y con la selección de noticias más relevantes para el caso de noticias externas; y termina con la generación de reportes cuantitativos sobre la información publicada en Web y redes sociales.

3. DEFINICIONES:

- **Administrador de redes sociales:** Persona responsable de actualizar con información de interés las cuentas de redes sociales del Ministerio en Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y demás espacios electrónicos de interacción que surjan.
- **Alcance:** indica el número de personas a las que llega el contenido publicado y es un parámetro que se debe medir constantemente.
- **Boletín de prensa y/o comunicado de prensa:** es la información oficial de la entidad que se entrega a los medios de comunicación de manera impresa y/o electrónica para dar a conocer, anunciar o informar sobre un hecho de interés público. Su contenido refleja la posición y gestión del Ministerio sobre una situación específica. Para lograr su difusión en medios debe adecuarse a estructuras comunicativas y a dinámicas de los periodistas.
- **Canal de Youtube:** espacio en la red social Youtube donde un usuario va subiendo sus vídeos y al cuál se pueden suscribir otros usuarios para recibir las novedades.
- **Comentarios:** opiniones que los usuarios manifiestan a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) frente a los contenidos que se publican.
- **Correo electrónico:** servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes e información de interés general mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- **Edición:** Preparación de un texto, una obra musical, una película o un programa de radio o televisión para ser publicado o emitido, cuidando de su forma y su contenido.
- **Encargado de publicar información en la Web:** persona responsable de mantener actualizada en la Web la información noticiosa y los productos que genera el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, en tiempo real.
- **Estadísticas o métricas:** recolección de datos que permite monitorear el comportamiento de los usuarios dentro de la página web o red social.
- **Facebook:** una de las principales redes sociales que permite estar en contacto con amigos y familiares y en las que también tienen presencia empresas y otras entidades.
- **Facebook Live:** herramienta de Facebook mediante la cual podemos hacer retransmisiones en directo.
- **Fan Page:** es cómo se conoce a las páginas de empresa en Facebook y que se diferencia de los perfiles en que estos últimos son personales y la Fan Page tiene que ser utilizada por empresas, marca, personalidades, etc.
- **Galerías multimedia:** conjunto de fotos, audios y/o videos por temas, que se publican en un sitio Web.

	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES	Versión: 10.0
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

- **Geolocalización:** sistema mediante el cual se indica en qué lugar se hace la publicación.
- **GIF:** animación que se realiza con programas y aplicaciones a partir de varias fotos y que suelen tener un contenido divertido.
- **Gobierno Digital:** política que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que contribuye a la Transformación Digital del sector público, la cual implica un cambio en los procesos, la cultura y el uso de la tecnología
- **Impresiones:** indica el número de veces que una publicación ha sido vista; lo cual registra cada una de las visualizaciones que de un contenido realice un usuario.
- **Instagram:** red social que tiene al contenido gráfico, sobre todo la fotografía como el principal elemento.
- **Instagram Stories:** herramienta de Instagram que permite que las publicaciones permanezcan 24 horas y después desaparezcan del perfil del usuario.
- **Hashtag:** palabra o frase clave procedida por el signo numeral (#), usadas en las redes sociales para clasificar las publicaciones de acuerdo a su contenido y se facilite su búsqueda.
- **Herramientas colaborativas:** aplicaciones Web que permiten la interacción con los usuarios. Se destacan los siguientes:
 - Foro: reunión en línea para discutir asuntos de interés a través de una aplicación Web.
 - Listas de correo: base de datos de las personas que se registran dentro del portal y escogen uno o varios temas de interés.
- **LinkedIn:** red social que se caracteriza por el uso profesional que los usuarios hacen de la misma.
- **Meme:** término digital que describe una idea, concepto, situación, expresión y/o pensamiento de manera llamativa con fotografía y texto.
- **Micro sitios Web:** aquel que consta de un título, imagen, botones, videos e infografías según la necesidad. Debe incluir un espacio donde se visualicen los comunicados de prensa específicos del tema que se esté tratando. la administración de estos es liderada por el Grupo de Comunicaciones Estratégicas, GCE
- **Mención:** cuando una persona “ nombra ” en Twitter poniendo nuestro un nombre de usuario.
- **Momentos:** herramienta disponible en Twitter que permite agrupar tuits de una misma temática.
- **Muro:** espacio que dispone una persona en Facebook para realizar sus publicaciones.
- **Notificación:** aviso que recibimos en nuestras redes sociales de alguna acción que se realizado en nuestra cuenta: una mención, recibir un mensaje, etc...
- **Página Web principal:** Página inicial del portal Web donde los usuarios que deseen pueden entrar y realizar búsquedas de información relevante.
- **Página de empresa:** es el perfil que las empresas tienen en LinkedIn. Las páginas de empresa en Facebook son las *Fan Pages*.
- **Periódico electrónico:** publicación digital distribuida a través de internet a público externo (Gobernaciones, Alcaldías, Cajas de Compensación, empresas constructoras, Camacol, universidades, congresistas, movimientos políticos, ministerios, entidades del estado, entre otras). Esta herramienta es muy efectiva para difundir y/o promocionar productos o servicios.
- **Pie de foto:** pequeño texto que se incluye acompañando una fotografía o ilustración para especificar su contenido.
- **Portal Web:** Sitio en internet que contiene todas las páginas, información y servicios de la entidad.
- **Público objetivo:** Alcaldes, Gobernadores, cajas de compensación, constructores, partidos políticos, empresarios e industriales.
- **Reacciones de Facebook:** permite, además de la expresión “ me gusta ”, añadir otras reacciones que nos ha provocado una publicación como “ me entristece ”, “ me enoja ”
- **Redes Sociales:** es un espacio digital donde se pública información y muchas personas están interconectadas, interactúan y pueden tener intercambio de información.
- **Reproducciones:** número de veces que se ha visualizado un vídeo.

	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES	Versión: 10.0
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

- **Retuit:** publicación en el perfil propio de un trino realizado en otra cuenta.
- **Seguidores:** son las cuentas que reciben la información que se publica en las redes sociales.
- **Seguidores:** los usuarios que siguen las redes.
- **Selfie:** fotografía que una persona se hace así misma con el dispositivo móvil antes de subirla a sus perfiles de redes sociales.
- **Tendencias:** son aquellos temas de los que más se están hablando en Twitter y que pueden convertirse en *Trending Topics*.
- **Tweet o trino:** cada una de las publicaciones que se realiza en la red social Twitter.
- **Twitter:** red social de *microblogging* que se caracteriza por su impacto en la opinión pública a partir de publicaciones de extensión breve.
- **Twitter Ads:** sistema de inserciones publicitarias en Twitter.
- **Trending tópic:** son aquellos hashtags utilizados por muchas personas en un espacio de tiempo determinado en Twitter. Identificaría aquellos temas o cuestiones de los que más se está hablando en Twitter.
- **Troll:** persona que de forma anónima utiliza los perfiles en redes sociales para atacar y acosar a otros usuarios.
- **Usuario:** se refiere a quien usa ordinariamente algo. El término, hace mención a l persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. En informática puede referirse a un perfil de una cuenta en determinada plataforma social o a aquel que utiliza la computadora.
- **Vínculo o hipervínculo:** (Enlace o link) Es un acceso a una información electrónica que puede ser un documento o a un contenido Web alojado en el portal propio o externo. Se establece mediante el uso de un lenguaje de marcación denominado "HTML", imprescindible para dar formato a páginas web.

4. ABREVIATURAS:

- **GCE:** Gestión de Comunicaciones Estratégicas.
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El encargado de publicar información noticiosa en la Web, de acuerdo con los requerimientos del GCE, debe vigilar para que su contenido se muestre de forma apropiada, según estándares y directrices normativas de la entidad.
- Las noticias, boletines y/o comunicados que se publican en Web, redes sociales, intranet y correos electrónicos deben estar previamente revisados y aprobados por el Coordinador del GCE o quien este delegue.
- Con el fin de controlar el riesgo de que en el portal Web y las redes sociales institucionales estén desactualizados, los contenidos noticiosos y material de interés general que se elabora en el GCE deberá publicarse oportunamente en estos medios, previa autorización o aprobación del Coordinador del GCE o quien él delegue.
- El coordinador del Grupo de Comunicaciones define cuáles comunicados y/o boletines de prensa se deben publicar en web y redes sociales.
- Las galerías fotográficas, de audio y de video, alojadas en la web, serán administradas y actualizadas previa aprobación del Coordinador del GCE.
- Cuando se publiquen fotos o imágenes de menores de edad, en información noticiosa para web y redes

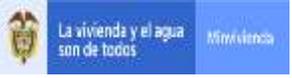
	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES	Versión: 10.0
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

sociales, se debe tener en cuenta contar con el formato del proceso: autorización de difusión de imágenes de menores de edad.

- Ante requerimientos de apoyo de otras dependencias para actualizar información o generación de nuevos contenidos informativos en la web, adicional a los generados en el GCE, las solicitudes se realizarán por correo electrónico y atenderán en orden de recepción.
- El Coordinador del GCE podrá delegar la revisión y aprobación de material en momentos en los que no esté disponible o por el ejercicio periodístico, fuera de la ciudad, no le sea fácil establecer comunicación en tiempo real.
- Se apoyarán las campañas enviadas en Sinergia de Gobierno Digital y se acatarán las directrices impartidas desde Presidencia y/o Urna de Cristal para la gestión de redes sociales.
- Para el manejo de redes sociales personales, los voceros del Ministerio deberán seguir las directrices realizadas por la Presidencia de la República en el sentido en que constituyen servidores públicos.

6. CONTENIDO:

N.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Recibe información noticiosa para publicar en sitio Web y redes sociales una vez aprobado el boletín de prensa y/o información noticiosa, así como orientaciones para emitir trinos en redes sociales.	Encargados de actualizar información en Web y redes sociales. / Coordinador del Grupo de Comunicaciones Estratégicas	Correo electrónico institucional	Por tratarse de instrucciones en tiempo real y por el carácter de inmediatez que tiene la difusión de noticias, puede ser telefónica, a través de chat o mensajes de texto por medio tecnológico, con aprobación por estos medios para publicación.
2	Ajusta el documento al formato Web y a la plataforma de redes sociales y escoge, imágenes y/o audios.	Encargados de realizar edición audiovisual y/o diseños gráficos en Web y en redes sociales	Plantillas o piezas empleadas para difusión de documentos y/o información.	Enmarcado en el Manual de Gobierno Digital y teniendo en cuenta el formato de autorización de difusión imágenes de menores de edad.
3	Indica eventuales cambios en los contenidos (boletines de prensa y/o trinos) publicados para que se realicen ajustes de inmediato.	Coordinador del GCE	Correo desde la cuenta de prensa	Estas indicaciones, debido a la inmediatez, se pueden manifestar mediante otros medios como chat, mensajes de textos y teléfonos móviles.
4	Recibe los requerimientos eventuales de modificaciones y realización de ajustes	Encargados de publicar contenidos generar diseños e imágenes para redes sociales/GCE	Correo desde la cuenta de prensa	Teniendo en cuenta la inmediatez, la instrucción podría realizarse personalmente o por otros medios electrónicos

	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Versión: 10.0
		Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

5	Revisa periódicamente información noticiosa para garantizar difusión de información actualizada y veraz	Encargados de publicar información en Web y redes sociales /GCE	Reporte y/o solicitud de nueva información (textos, fotos y/o videos) a través de correo electrónico	
6	Orienta o direcciona requerimientos de seguidores de redes sociales al proceso encargado de atender y responder PQRSDF	Encargado de publicar información en redes sociales.		Indica los canales y las formas de atención ciudadana donde puede obtener respuesta de fondo oportuna y fidedigna.
7	Genera mensualmente reportes cuantitativos sobre la información publicada en Web y redes sociales.	Encargados de publicar información en Web y redes sociales	Correo electrónico	

7. CONTROL DE CAMBIOS:

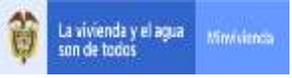
FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
03/07/2015	1.0	2.0	Actualización normativa y definiciones Revisión puntos de control y modificación de su redacción Se modifica el término boletín externo por periódico electrónico.
24/08/2015	2.0	3.0	Actualización punto 6. Normativa
19/11/2015	3.0	4.0	Actualización numeral 4. Definiciones Se incluye el uso de la Guía de Buenas Prácticas para la Comunicación Interna. Actualización de riesgos y medidas de control Actualización puntos de control actividad 2.
27/06/2017	4.0	5.0	<ul style="list-style-type: none"> • Los campos correspondientes a normativa, riesgos y medidas de control, se remiten a documentos fuentes como: Normograma y mapa de riesgos; respectivamente. • Se modifica redacción de actividad 3 y se complementa observación de la actividad 4, en lo referente a: redacción de boletines periódicos en formato electrónico.
			<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el procedimiento según la plantilla definida para procedimiento en el

	<p>PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES</p> <p>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</p>	<p>Versión: 10.0</p>
		<p>Fecha: 27/05/2022</p>
		<p>Código: CIE-P-06</p>

29/09/2017	5.0	6.0	<p>SIG-I-01 Instructivo para la elaboración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizo alcance. • Se actualizan políticas de operación incluyendo política relacionada con la delegación de un profesional de la dependencia para revisar y aprobar productos y se ajusta la redacción de la tercera política relacionada con controlar el riesgo de desactualización de información noticiosa en el portal Web y las redes sociales. <p>Se actualiza las actividades 1 y 2 para</p>
01/06/2018	6.0	7.0	<ul style="list-style-type: none"> • Se aclara dentro del grupo de responsables del Grupo de Comunicaciones que es el Comunicador Social y/o Diseñador Digital. • Se incluyen nuevas definiciones en el punto 4, como lo son: Canal de YouTube, Facebook, facebook live, fan page, geolocalización, gif, instagram, instagram stores, linkedin, mención, momentos, muro, notificación, página de empresa, reacciones de facebook, reproducciones, seguidores, selfie, tendencia, tweet, twitter, twitter adds, trending topic, troll. • En el punto 5, se incluyen las siguientes políticas de operación: <ul style="list-style-type: none"> 1. Las cuentas de las redes sociales del Ministerio siempre tendrán la prioridad de publicación de noticias, eventos, comunicados; se harán invitaciones días previos a los eventos y se apoyarán las campañas enviadas por Gobierno Digital 2. Se sugiere que en las redes de los voceros del Ministerio (Viceministros y Directivos) se ubique un resumen del evento al que asistan. De igual forma se propone que en la respectiva cuenta tengan la imagen del Ministerio. Es muy importante tener en cuenta los parámetros de transparencia para las publicaciones. 3. Los comentarios de los ciudadanos en redes sociales tendrán respuesta, de no contar con la información serán direccionados al grupo de Atención al Ciudadano para su respuesta bajo los términos de Ley. • Se precisa la actividad 6 en su

	<p>PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES</p> <p>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</p>	<p>Versión: 10.0</p>
		<p>Fecha: 27/05/2022</p>
		<p>Código: CIE-P-06</p>

			<p>descripción incluyendo que los seguidores de redes sociales se orientan a través de textos básicos y predeterminados sobre la gestión misional y se incluye evidencia en esta misma actividad "Documento en Word con textos básicos de respuesta".</p>
16/10/2019	7.0	8.0	<p>Se incluye nuevo logo y tipo de letra con base en directrices de la Guía de Sistema Gráfico del Gobierno y se ajusta el título del procedimiento, precisado que trata de difusión de información noticiosa en web y redes sociales. Desde el ALCANCE se elimina lo relacionado con periódico electrónico ya que es un producto que no se ha vuelto a realizar.</p> <p>Se incluye la política de operación respecto a que el coordinador del Grupo de Comunicaciones define que comunicados se publican en web y redes sociales.</p> <p>Se eliminan 10 actividades relacionadas con redacción de boletines y/o productos en formato digital. Estos ítems pasan al proceso: diseño y difusión de productos impresos y digitales. Por la misma razón se eliminan tres políticas de operación relacionadas con diseño de productos. Se incluye la política de operación relacionada con tener presente el formato de autorización de difusión de imágenes de menores de edad.</p>
29/04/2020	8.0	9.0	<p>Se ajusta a nueva plantilla y se aplican cambios en la forma como se realizan las actividades, así: En el punto 4 se incluyen los términos: alcance, impresiones y retuit, y se corrige la redacción de algunos significados. En el numeral 5 Políticas de operación se incluyen las relacionadas con: atención de solicitudes de otras dependencias, apoyar campañas y seguir directrices del Gobierno nacional, precisión de que la actualización de audio, video y fotografías se relaciona con el portal Web y se incluye tener en cuenta las directrices de Presidencia para el manejo de redes sociales personales de los voceros de la entidad. Se elimina la última política de operación respecto a que se brindará respuesta a los comentarios de ciudadanos en redes sociales y se modifica redacción del numeral 16 del cuadro CONTENIDO, toda vez que en el proceso de</p>

	PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN NOTICIOSA A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES	Versión: 10.0
	PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/05/2022
		Código: CIE-P-06

			atención al usuario cuentan con los recursos de personal y que en 2019 la Oficina Asesora de Planeación orientó para que esa actividad la mantenga el Grupo de atención al Usuario, por ser competencia de ese proceso. También se precisa que diseñador y editor adecuan formatos de web y redes sociales.
27/05/2022	9.0	10.0	Se modifica del punto 6 contenido, la evidencia del punto 1 del Correo desde la cuenta de prensa a correo electrónico. Se modifica la observación de este mismo punto pasa de: Por tratarse de instrucciones en tiempo real y por el carácter de inmediatez que tiene la difusión de noticias, puede ser telefónica, a través de chat o mensajes de texto y se reemplaza por tratarse de instrucciones en tiempo real y por el carácter de inmediatez que tiene la difusión de noticias, puede ser telefónica, a través de chat o mensajes de texto por medio tecnológico, con aprobación por estos medios para publicación.

8. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Ximena Garzón y Manuel Alejandro Mendoza	Revisó: Angela Isabel Piñeros	Aprobó: Dania Asprilla
Cargo: profesionales del Grupo de Comunicaciones Estratégicas	Cargo: Profesional Especializado Grupo de Comunicaciones Estratégicas	Cargo: Coordinador Grupo de Comunicaciones Estratégicas
Firma:	Firma: 	Firma:
Fecha: 20/05/2022	Fecha: 20/05/2022	Fecha: 23/05/2022