



**PROCEDIMIENTO: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LAS AUDIENCIAS
A TRAVÉS DE WEB Y REDES SOCIALES EXTERNAS
PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
Versión: 12.0 Fecha: 12/11/2024 Código: CIE-P-06**

1. OBJETIVO:	Desarrollar, publicar y difundir contenidos noticiosos y de interés general a través del portal web del ministerio y redes sociales, permitiendo que los servidores públicos y grupos de valor tengan fácil acceso a información actual, veraz y oportuna, sobre la gestión misional de la entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.
2. ALCANCE:	Inicia con la recepción de información noticiosa o la necesidad u oportunidad de publicar en sitio web y redes sociales y termina con la generación de reportes cuantitativos sobre la información publicada en Web y redes sociales. Aplica MVCT y FONVIVIENDA.
3. RESPONSABLE:	Coordinador y profesionales del Grupo Comunicaciones Estratégicas.
4. DEFINICIONES.	<p>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.</p> <p>Comentarios: opiniones que los usuarios manifiestan a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) frente a los contenidos que se publican.</p> <p>Compartir (share): Es una métrica que puede ser considerada en una estrategia orgánica y/o pagada en plataformas sociales. Implica interés por parte del usuario y ayuda a incrementar el alcance.</p> <p>Contenido (Content): Textos, imágenes, audio o video a los que el usuario está expuesto por medio de plataformas digitales.</p> <p>Contenido viral (Viral Content): Contenido online compartido de una persona a otra de manera orgánica (no pagada) que logra un alcance exponencial.</p> <p>Conversión (Conversion): Acción específica hecha por el usuario en la pieza publicitaria (banner, link, etcétera) y/o en el sitio definida previamente por el anunciante.</p> <p>Constructor de alcance (Reach Builder): Estrategia digital o multimedia que se utiliza para construir el alcance de una campaña.</p> <p>Escucha digital (Listening): Proceso de identificación de contenido publicado en internet sobre un tema específico.</p> <p>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.</p> <p>Facebook Live: herramienta de Facebook mediante la cual podemos hacer retransmisiones en directo.</p> <p>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.</p> <p>Galerías multimedia: conjunto de fotos, audios y/o videos por temas, que se publican en un sitio Web.</p> <p>Geolocalización: sistema mediante el cual se indica en qué lugar se hace la publicación.</p> <p>GIF: animación que se realiza con programas y aplicaciones a partir de varias fotos y que suelen tener un contenido divertido.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Influenciador (Influencer): Personaje real o ficticio capaz de provocar la respuesta de una audiencia determinada a través de la difusión y amplificación de un mensaje.</p> <p>Instagram: red social que tiene al contenido gráfico, sobre todo la fotografía como el principal elemento.</p> <p>Instagram Stories: herramienta de Instagram que permite que las publicaciones permanezcan 24 horas y después desaparezcan del perfil del usuario.</p> <p>Interacción: Involucramiento entre los usuarios y un contenido.</p> <p>Like (me gusta): Un like es una característica incorporada en redes sociales y otras plataformas online que permite al usuario dar un feedback positivo a cualquier tipo de contenido, y de esta forma conectar con aquello que les interesa.</p> <p>LinkedIn: red social que se caracteriza por el uso profesional que los usuarios hacen de la misma.</p>
5. ABREVIATURAS.	<p>MVCT: Ministerio de Vivienda ciudad y Territorio.</p> <p>FONVIVIENDA: Fondo nacional de Vivienda.</p> <p>GCE: Gestión de Comunicaciones Estratégicas.</p> <p>PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.</p>
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	<p>CIE-M-01 Manual Estratégico de Comunicación Interna y Externa</p> <p>CIE-M-02 Manual Manejo de Crisis Mediática</p> <p>CIE-M-03 Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio</p>
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<p>El encargado de publicar información noticiosa en la Web, de acuerdo con los requerimientos del GCE, debe vigilar para que el contenido se muestre de forma apropiada, según estándares y directrices normativas de la entidad.</p> <p>Las noticias, boletines y/o comunicados que se publican en Web y redes sociales deben estar previamente revisados y aprobados por el Coordinador del GCE o quien este delegue.</p> <p>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.</p> <p>El coordinador del Grupo de Comunicaciones define cuáles comunicados y/o boletines de prensa se deben publicar en web y redes sociales.</p> <p>Cuando se publiquen fotos o imágenes de menores de edad, en información noticiosa para web y redes sociales, se debe tener en cuenta contar con los formatos del proceso: CIE-F-05 autorización de difusión de imágenes de menores de edad y CIE-F-09 autorización de uso de derechos de imagen sobre fotografías y producciones audiovisuales (videos) y de propiedad intelectual otorgado al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.</p> <p>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 al coordinador del GCE con copia al profesional delegado para tal fin y se atenderán en orden de recepción.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para la vocería a través de redes sociales se deberán seguir los lineamientos que la entidad ha establecido para tal fin.</p>
8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.	

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	Actividad 1. Recepcionar la información para publicar: Recibir indicaciones por parte del Coordinador con información de interés para las audiencias, previamente aprobada por el Coordinador o quien este delegue, para publicar en sitio web y redes sociales. También puede recibir formato de solicitud de divulgación externa recibido por las dependencias.		Coordinador del GCE Profesionales del GCE	Correo electrónico o Formato de divulgación externa CIE-F-10
	Actividad 2. Proyectar parrilla de contenidos: Proyecta listado en Excel con parrilla de contenidos publicar que incluye la programación de publicaciones en redes sociales.		Profesionales designado del GCE	Parrilla de contenidos
	Actividad 3. Proyectar, realizar y ajustar el contenido: según el formato web o plataformas de redes sociales.		Profesionales designado del GCE	Publicación en web y/o redes sociales
	Actividad 4. Publicar en la página web y/o redes sociales el contenido o la información solicitada. Puede incluir post, videos, comunicados, fotografías, animaciones, entre otros productos.	X	Profesionales designado del GCE	Publicación en web y/o redes sociales
	Actividad 5. Monitorear permanente en las redes sociales, información de interés, noticias o comentarios relevantes para la gestión de la entidad.		Profesionales designado del GCE	Link de la publicación en redes sociales monitoreada, enviada al chat interno del GCE
	Actividad 6. Generar reportes: sobre la información publicada en Web y redes sociales, se gestiona el informe de indicador de comunicación externa relacionado en el Plan de Acción Institucional.		Profesionales designado del GCE	Informe de seguimiento

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
2.0	3/07/2015	Actualización normativa y definiciones Revisión puntos de control y modificación de su redacción. Se modifica el término boletín externo por periódico electrónico.	Líder del proceso
3.0	24/08/2015	Actualización punto 6. Normativa	Líder del proceso
4.0	19/11/2015	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.	Líder del proceso
5.0	27/06/2017	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.	Líder del proceso
6.0	29/09/2017	Se ajusta el procedimiento según la plantilla definida para procedimiento en el SIG-1-01 Instructivo para la elaboración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión Se actualizo alcance.	Líder del proceso
7.0	1/06/2018	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 Se aclara dentro del grupo de responsables del Grupo de Comunicaciones que es el Comunicador Social y/o Diseñador Digital.	Líder del proceso
8.0	16/10/2019	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. 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.	Líder del proceso
9.0	29/04/2020	Se incluye la política de operación respecto a que el coordinador del Grupo de Se aclara dentro del grupo de responsables del Grupo de Comunicaciones que es el Comunicador Social y/o Diseñador Digital. 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	Líder del proceso

10.0	27/05/2022	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 Se ajusta el nombre del procedimiento de Difusión de Información noticiosa a través de Web y Redes Sociales, por	Líder del proceso
11.0	18/01/2023	Difusión de Información de Interés para las audiencias a través de Web y Redes Sociales Externas. Se ajusta objetivo alcance definiciones políticas de operación contenido	Líder del proceso
12.0	1211/2024	Se incluye formato de solicitud de divulgación externa en el procedimiento Se ajusta redacción del procedimiento Se ajusta plantilla del formato Se incluye flujograma	Líder del proceso

Versión: 9
Fecha: 24/07/2024
Código: DET-PL-04
Página 1 de 1