

**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: 14.0 Fecha: 27/05/2025 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, informativa, pedagógica y de convocatorias para la participación ciudadana 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.	Canal de Youtube: espacio en la red social Youtube donde un usuario va subiendo sus videos y al cual 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. 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. Contenido (Content): Textos, imágenes, audio o video a los que el usuario está expuesto por medio de plataformas digitales. Contenido viral (Viral Content): Contenido online compartido de una persona a otra de manera orgánica (no pagada) que logra un alcance exponencial. 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. Constructor de alcance (Reach Builder): Estrategia digital o multimedia que se utiliza para construir el alcance de una campaña. Escucha digital (Listening): Proceso de identificación de contenido publicado en internet sobre un tema específico. 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. 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. 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 facilita su búsqueda. 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. 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. Interacción: Involucramiento entre los usuarios y un contenido. 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.
5. ABREVIATURAS.	MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. FONVIVIENDA: Fondo nacional de Vivienda. GCE: Gestión de Comunicaciones Estratégicas. PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	CIE-M-01 Manual Estratégico de Comunicación Interna y Externa CIE-M-02 Manual Manejo de Crisis Mediática CIE-M-03 Manual de identidad visual del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACION:	• El encargado de publicar contenidos informativos, noticiosos, pedagógicos y convocatorias para la participación ciudadana, 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. • 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. • 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. • Las redes sociales son consideradas medios sociales de comunicación y no emite respuestas que se consideren atención a la ciudadanía. Se utilizan para informar, periódicamente, los canales de atención que presta la entidad. • Por medio del análisis de métricas de publicaciones y datos, se realizarán propuestas para mejorar continuamente la publicación de contenido en redes sociales institucionales. • El coordinador del Grupo de Comunicaciones define cuáles comunicados y/o boletines de prensa se deben publicar en web y redes sociales. • 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. • 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 medio del formato CIE-F-11 de solicitud de divulgación de comunicación interna y externa. El GCE revisará la información, generará un boceto de diseño y una vez se apruebe, se remite al Proceso de TIC para su desarrollo e implementación. • 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, esté fuera de la ciudad y no le sea fácil establecer comunicación en tiempo real. • Las redes sociales cuyo titular sea el nombre del vocero de la entidad, serán consideradas como redes institucionales y estas cuentas se devolverán a la entidad cuando la vocería termine, según lo estipulado en el artículo 7 de la ley 2345 de 2023. • 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 la vocería a través de redes sociales se deberán seguir los lineamientos que la entidad ha establecido para tal fin.
8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.	

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> FIN([FIN]) </pre>	Actividad 1. Recepcionar la información para publicar: Recibir indicaciones por parte del Coordinador con información de interés para las audiencias, de acuerdo con la agenda institucional para publicar en sitio web y redes sociales. También puede recibir formato de solicitud de divulgación interna y externa enviado por las dependencias.		Coordinador del GCE Profesionales del GCE	Correo electrónico o Formato CIE-F-11 en formulario Programación en aplicativo Planner
2	Actividad 2. Proyectar parrilla de contenidos: Proyecta listado en Excel con parrilla de contenidos a publicar que incluye la programación de publicaciones en redes sociales.		Profesionales designado del GCE	Parrilla de contenidos
3	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
4	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
5	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
6	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	Reporte de cantidad de publicaciones en redes e 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 <u>Actualización puntos de control actividad 2.</u>	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	Líder del proceso
6.0	29/09/2017	Se ajusta el procedimiento según la plantilla definida para procedimiento en el SIG-I-01 Instructivo para la elaboración de la documentación del Sistema Integrado de Gestión <u>Se actualizo alcance.</u>	Líder del proceso
7.0	1/06/2018	Se aclara dentro del grupo de responsables del Grupo de Comunicaciones que es el Comunicador Social y/o Diseñador Digital. <u>Se incluyen nuevas definiciones en el punto 4, como lo son: Canal de YouTube, Facebook,</u>	Líder del proceso
8.0	16/10/2019	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	Líder del proceso
9.0	29/04/2020	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	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	Líder del proceso
11.0	18/01/2023	Se ajusta el nombre del procedimiento de Difusión de Información noticiosa a través de Web y Redes Sociales, por	Líder del proceso
12.0	6/11/2024	Difusión de Información de Interés para las audiencias a través de Web y Redes Sociales Se incluye formato de solicitud de divulgación externa en el procedimiento Se ajusta redacción del procedimiento <u>Se ajusta plantilla del formato</u>	Líder del proceso
13.0	19/03/2025	Se unifica Formulario de solicitud de divulgación interna y externa en el procedimiento y se crea el Formato CIE-F-11 en Formulario de esta aplicación. Se incluye herramienta de planeación y distribución. Se eliminan los formatos de solicitud de productos de comunicación interna y formato de solicitud de divulgación externa.	Líder del proceso
14.0	27/05/2025	Se modifica logo institucional, se actualizan condiciones generales y políticas de operación. Se actualiza actividad 1 y evidencia de la actividad 6.	Líder del proceso

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