



Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	SERVICIOS REDES SOCIALES	Código: 04-PT-04	
		Versión: 1	Página: 1 de 5
		Vigente desde: 14-08-2020	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	14-08-2020	Versión inicial del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Andrea Reina Serrato Profesional Especializado 222- 02 Eddy Giovanni Contreras Profesional Especializado 222 - 03	Oscar Eliecer Ardila Arias Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Oscar Eliecer Ardila Arias Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Planeación

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	SERVICIOS REDES SOCIALES	Código: 04-PT-04	
		Versión: 1	Página: 2 de 5
		Vigente desde: 14-08-2020	

1. OBJETIVO

Estandarizar la publicación de información institucional a través de las redes sociales de la Entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con una propuesta de la OAC o con la solicitud de una dependencia misional y termina cuando se publica la información institucional.

3. DEFINICIONES

Alcance: El alcance de un video es el número de personas máximo a los que llega.

Canal: Página en youtube de una empresa o persona, en dónde se muestra su material audiovisual a los seguidores.

Comentario: Este concepto es usado en prácticamente todas las redes sociales para indicar un mensaje, generalmente público, enviado por un usuario para cualquier publicación.

Direct: Función similar al mensaje en el Facebook y al mensaje directo en Twitter. Los mensajes recibidos por direct, en Instagram, quedan disponibles en una pantalla separada y son privados para los usuarios involucrados.

DM: mensajes directos (DM) en Twitter, es la opción de tener conversaciones privadas en la red social Twitter

Etiquetas: Permiten a través de palabras clave que encuentren nuestro video de acuerdo al tema.

Facebook: red social pensada para conectar personas, compartir información, noticias y contenidos audiovisuales con amigos y familiares.

Followers: Seguidores (en cualquier red social), son usuarios que se inscriben en una red social con la intención de recibir sus principales actualizaciones.

Geolocalización: Es agregar la ubicación a un Tweet o post (lo que se denomina geolocalización o geoetiqueta), indica a quienes vean el Tweet donde se publicó.


Grupos: Son conjuntos de usuarios reunidos en pro de algo que comparten, ya sean gustos o intereses en común, se utilizan en la red social Facebook.

Hashtag o etiqueta: Palabra o conjunto de palabras precedidas por la tecla numeral (#), para así crear una identificación que le permita a los usuarios, buscar por aquellos términos con los que se publica.

Hilo: Es una serie de Tweets conectados de una misma persona. Permite conectar varios Tweets entre sí para proporcionar más contexto, una actualización o para ampliar una opinión.

IGTV: Instagram TV ofrece la posibilidad de subir videos mayores a un minuto (ese es el límite en las publicaciones)

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.

	SERVICIOS REDES SOCIALES	Código: 04-PT-04	
		Versión: 1	Página: 3 de 5
		Vigente desde: 14-08-2020	

Influencer: Persona que destaca en una red social u otro canal de comunicación y expresa opiniones sobre un tema concreto que ejercen una gran influencia sobre muchas personas que la conocen.

Like: Me gusta (todas las redes)

Mención: En un tweet se puede mencionar a otras cuentas si se incluye el signo @ seguido directamente por el nombre de usuario. @personeriabta

OAC: Oficina Asesora de Comunicaciones.

RT o Retweet: Se denomina Retweet a un Tweet que los usuarios comparten de una cuenta determinada

Seguidores: Personas que se suscriben al canal, y por ello pueden ver notificaciones cuando se sube un nuevo video.

Stories: Instagram Stories permite compartir en vivo videos e imágenes disponibles por 24 horas. Al contrario de las publicaciones normales de la app, las fotos del Stories van para una sección separada del timeline.

Timeline: Línea de tiempo. Indica la organización cronológica de publicaciones en redes sociales dispuestas para visualización del usuario.

Tuit o tweet: nombre que reciben las publicaciones en la red social Twitter.

Twitter: Esta plataforma social de microblogging que brinda un servicio de comunicación bidireccional, que permite a los usuarios enviar mensajes cortos de máximo 280 caracteres con el objetivo de compartir información de diverso tipo de una forma rápida, sencilla y gratuita.

Visualizaciones: Cantidad de vistas de algún video del canal, pueden ser seguidores o no (más de 30 segundos).

YouTube: Servicio de Google para la visualización y publicación de vídeos en Internet.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Teniendo en cuenta la naturaleza de este canal, las solicitudes para publicaciones en redes sociales, se pueden realizar directamente al responsable de la OAC de manera escrita, verbal, a través de whatsapp o vía telefónica, para que este determine su pertinencia y establezca los tiempos de publicación.

4.2. Las Publicaciones realizadas en las redes sociales deben guardar relación con la misionalidad de la entidad.

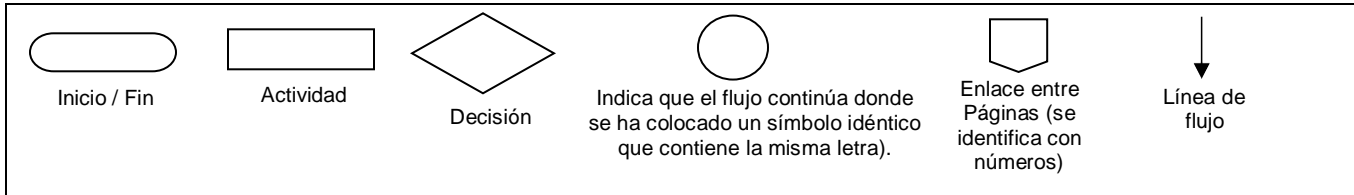
4.3. Toda la información a divulgar en redes debe ser autorizada por el responsable de la Oficina Asesora de Comunicaciones y su aprobación y tiempos de publicación pueden ser comunicados tanto a la oficina solicitante como al community manager, a través de manera escrita, verbal, whatsapp o vía telefónica.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



4.4. Las redes sociales son un canal de comunicación e información con los ciudadanos(as), las peticiones recibidas por este medio se canalizarán a la dependencia o proceso interna(o) que corresponda.

5. DESARROLLO



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>INICIO</p>	INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
<p>1. Recepción de la solicitud</p>	1. Por iniciativa de la OAC o por solicitud de una dependencia o proceso misional, se establece la información a divulgar y el canal en que se publicará.	Profesional especializado, Profesional universitario, contratistas, secretaria y Responsable de la OAC	información para publicar
<p>2. Revisión de información</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	2. ¿Es viable divulgar la información por este medio? SI: continua con la actividad # 4 NO: continua con la actividad # 3	Profesional especializado, Profesional universitario y responsable de la oficina OAC	
<p>3. Rechazo de la información</p>	3. No se realiza la publicación y se solicita a la dependencia o proceso que genera la información o desarrolla la actividad el ajuste o complemento de la misma.	Profesional especializado, Profesional universitario y responsable de la oficina OAC	Correo electrónico en los casos en que la solicitud se haya realizado por este mismo medio



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<pre> graph TD Start([1]) --> A((A)) A --> B[4. Redacción de la publicación] B --> C[5. Publicación] C --> D([FIN]) </pre>	4. El community manager redacta la información en la red social seleccionada	Profesional especializado, Profesional universitario y responsable de la oficina OAC	
	5. Publicación de la información	Profesional especializado, profesional universitario, secretaria y responsable de la oficina OAC	Información publicada
	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

6. CONTROL DE LOS REGISTROS

N°	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Comunicación escrita	No aplica	Oficina Asesora de Comunicaciones	2 años
2	Información publicada	No aplica	Oficina Asesora de Comunicaciones	2 años

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
ACUERDO	755	2019	Concejo de Bogotá	20

8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
N/A	N/A	N/A	N/A