



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN
DE REDES SOCIALES**

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
22-09-2019	01	Versión inicial del documento.
11-12-2020	02	Cambio de logotipo y tipo de letra Actualización de: Objetivo, alcance, definiciones. Orden alfabético de definiciones

Catalina Villa Rosas	Cristian José Valeriano Jerez	Isaura Mendoza Miranda	Claudia Liliana Guerrero Tarazona	Luisyan López Solorzano	Néstor Rodríguez Blanco
Jefa Oficina de Comunicaciones	Profesional Comunicaciones	Profesional Estrategia Empresarial	Directora de Estrategia Empresarial	Asesor Gerencia General	Gerente General
Elaborado por			Revisado por		Aprobado por



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

1. OBJETIVO

Establecer el lineamiento que permita realizar la revisión diaria y mensual de lo que se publica en las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) de la empresa, en las que se debe visibilizar la gestión de Aguas de Bogotá S.A. ESP., de manera clara, veraz y oportuna, con mensajes y contenido de interés para las personas que siguen las redes, es decir que se debe hacer con segmentación de PÚBLICOS.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del mensaje para poder identificar tono y red social en la que se debe publicar la información. Continúa con el diligenciamiento del formato, se hacen correcciones y se procede a publicar. Finaliza con el análisis mensual con el que se hace seguimiento a cada mensaje postado, identificando alcance/vistas, descripción, likes y número de personas seguidoras.

3. DEFINICIONES

- **Área Consultada:** Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.
- **Área Informada:** Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.
- **Área que aprueba:** El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.
- **Área Responsable:** Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Creación de Contenido:** Proceso mediante el cual se redactan el contenido escrito que acompaña a las fotos o videos alusivos al tema a tratar, con el fin de fidelizar audiencias.
- **Interacción:** Número de personas que vieron determinada publicación en las redes sociales o algún contenido dentro de ellas.
- **Like (en lenguaje digital):** Indica el gusto o afinidad que se da como retribución a una publicación; es como un voto a favor en el mundo digital.
- **Perfil:** Es la representación de cada empresa o persona usuaria en las redes sociales.
- **Redes sociales:** Plataforma de comunidades virtuales que proporcionan información e interconectan a personas con afinidades comunes.



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

4.1. CONTENIDO PARA PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES

ACTIVIDAD	AREA					
	Jefe Oficina de Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones	Gerencia de Proyectos y Saneamiento Básico.	Gerencia de Proyectos Alternativos.	Gerencia de Actividades Conexas y Complementaria	Gerencia Social y Comunitaria.
Enviar imagen o video a publicar	N/A	N/A	R	R	R	R
Editar las fotografías y videos para incluir el logo de la empresa en las imágenes.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Diligenciar el formato diario para aprobación o cambios.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Revisar y aprobar textos e imágenes teniendo en cuenta tono para cada red social	R	I	N/A	N/A	N/A	N/A
Publicar la información aprobada en las redes sociales de la empresa.	I	R	N/A	N/A	N/A	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

4.2. INTERACCIÓN CON REDES SOCIALES

ACTIVIDAD	AREA	
	Jefe Oficina de Comunicaciones	Profesional de Comunicaciones
Identificar tono comunicativo para cada red social al revisar los mensajes de las redes.	R	R
Presentar borrador de respuesta a los mensajes enviados.	C	R
Realizar ajustes o aprobar los borradores de respuestas.	R	I
Publicar la respuesta a los mensajes recibidos una vez sean aprobados.	N/A	R
Realizar informe de la medición de seguidores mensualmente.	I	R

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN
DE REDES SOCIALES**

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. CONTENIDO PARA PUBLICACIÓN EN REDES SOCIALES

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1.1	Enviar imagen o video a publicar: Las personas supervisoras y coordinadoras de los proyectos envían (basándose en la solicitud de comunicaciones en la que se pidió por escrito foto de cada actividad realizada, con texto que explique el contexto, las entidades participantes, foto de personas operarias que realizan la labor y el lugar donde se ejecuta) las imágenes y texto a la Oficina de Comunicaciones para definir la información a publicar.	Gerentes, supervisores y coordinadores (as) de proyectos.	Imagen enviada por correo electrónico o WhatsApp
1.2	Editar las fotografías y videos para incluir el logo de la empresa en las imágenes: El profesional de Comunicaciones edita las fotografías y videos incluyendo el logo de la empresa en las imágenes.	Profesional de Comunicaciones.	Imagen con logo
1.3	Diligenciar el formato diario para aprobación o cambios: El profesional de comunicaciones diligencia el formato diario de redes sociales para aprobaciones o cambios de textos y de imágenes.	Profesional de Comunicaciones.	IC-FM-003 Formato corrección textos diarios redes sociales
1.4	Revisar y aprobar textos e imágenes teniendo en cuenta tono para cada red social: La Jefe de la oficina de Comunicaciones revisa y aprueba textos e imágenes, teniendo en cuenta tono e imagen para cada red social, y envía formato con correcciones o comentarios al profesional para su publicación. ¿Los textos e imágenes se aprueban? SI: Se continúa con la actividad 1.5 NO: Se retorna a la actividad 1.3	Jefe Oficina de Comunicaciones	IC-FM-003 Formato corrección textos diarios redes sociales
1.5	Publicar la información aprobada en las redes sociales de la empresa: El profesional de comunicaciones publica la información aprobada en las redes sociales de la empresa.	Profesional de Comunicaciones	Link de publicación

FIN.



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN
DE REDES SOCIALES**

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

5.2. INTERACCIÓN CON REDES SOCIALES

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
2.1	Identificar tono comunicativo para cada red social al revisar los mensajes de las redes: El profesional de comunicaciones hace seguimiento a las publicaciones e identifica el tono comunicativo para cada red social al revisar los mensajes de las redes.	Profesional de Comunicaciones	Perfiles y menciones en Facebook, Twitter e Instagram.
2.2	Presentar borrador de respuesta a los mensajes enviados: El profesional de comunicaciones presenta borrador de respuesta a los mensajes enviados la Jefe de Oficina de Comunicaciones.	Profesional de Comunicaciones	Correo electrónico
2.3	Realizar ajustes o aprobar los borradores de respuestas: La Jefe de Oficina de Comunicaciones realiza ajustes o aprueba los borradores de respuestas y los envía para publicarlas.	Jefe Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico
2.4	Publicar la respuesta a los mensajes recibidos una vez sean aprobados: El profesional de comunicaciones publica la respuesta a los mensajes recibidos una vez sean aprobados.	Profesional de Comunicaciones	Link de la publicación
2.5	Realizar informe de la medición de seguidores mensualmente: El profesional de comunicaciones realiza un informe de la medición de seguidores, likes e interacciones de las publicaciones de manera mensual	Profesional de Comunicaciones	Formato IC-FM-005 Seguimiento mensual de redes sociales
FIN.			

6. FLUJOGRAMA

6.1. CONTENIDO PARA PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES



PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020





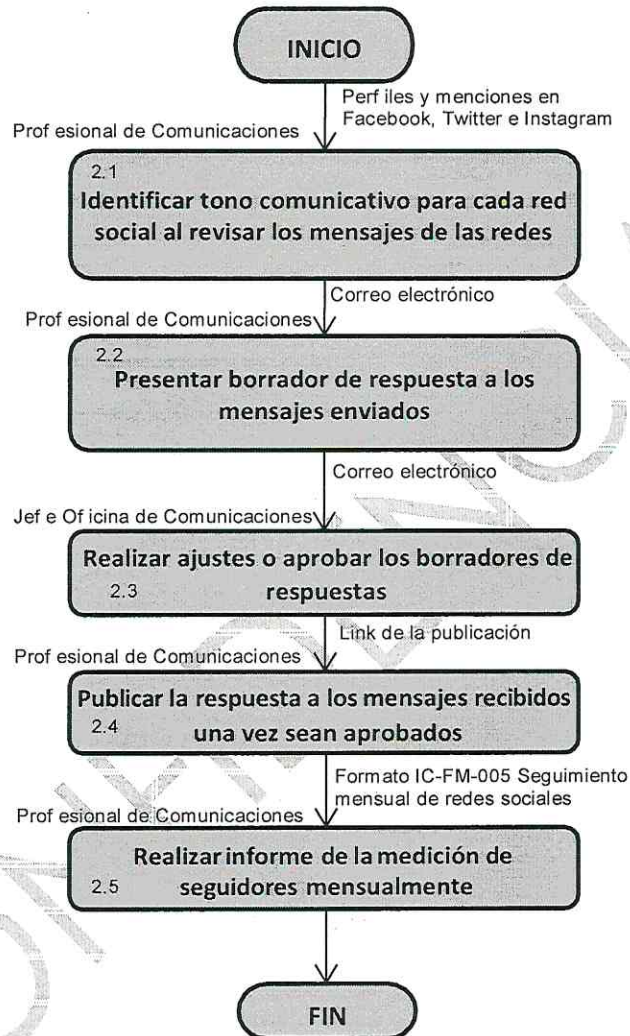
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES

Código: IC-PR-003

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

6.2. INTERACCIÓN CON REDES SOCIALES



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- IC-FM-003 Formato corrección textos diarios redes sociales
- IC-FM-005 Seguimiento mensual de redes sociales

8. ANEXOS

No aplica.

