

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

1. OBJETIVO

Crear los contenidos que genera la ESSMAR E.S.P. de manera interna y externa, cumpliendo los lineamientos y políticas de la comunicación estratégica, con el fin de comunicar de manera oportuna y entregar información veraz en tiempo real, para que así los usuarios y ciudadanos de la ciudad estén al tanto de toda la información.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los contenidos digitales internos y externos divulgados por la oficina asesora de comunicaciones de la ESSMAR E.S.P.

Inicia con la selección del tema a publicar y finaliza con la publicación del contenido noticioso en las redes sociales de la ESSMAR E.S.P.

3. RESPONSABLES

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del profesional universitario y al jefe de la Oficina Estratégica de Comunicaciones de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Diseñador Gráfico:** Es un profesional de la comunicación visual. Su misión va más allá de realizar bocetos, dibujos y diseños; ya que tiene como principal objetivo plasmar en imágenes los mensajes que se quieren transmitir.
- **Community Managers:** es el profesional responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet.
- **Comunicación externa:** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al grupo de interés, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales.
- **Público objetivo:** hace referencia al grupo de personas al cual una empresa aspira vender un producto o servicio, debido a que cumple con determinadas características.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yiseth Jiménez Lacera	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Juliana Cepeda
Cargo: P.U adscrita a la Oficina asesora de comunicaciones	Cargo: P.E SIG	Cargo: jefe Oficina asesora de comunicaciones
Fecha: 05/10/23	Fecha: 11/10/23	Fecha: 12/10/23

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

- **Publicaciones:** se utiliza para hacer referencia al acto mediante el cual se hace público o se da a conocer determinada información, acto, dato, etc.
- **Redes Sociales:** El concepto de red social se refiere al uso de los medios de comunicación social por parte de una organización, tanto interna como externamente, para conectar personas que comparten intereses o actividades similares.

5. GENERALIDADES

- Se debe generar por lo menos dos (2) publicaciones de interés diariamente en las redes sociales de la empresa.
- Toda publicación debe ser diseñada y editada bajo la institucionalidad gráfica, respetando logos, slogan, tipo de letra, colores entre otros.
- Todas las publicaciones deben ser actualizadas.
- Todas las publicaciones deben ser aprobadas y llevar el visto bueno del jefe del área.
- Se debe medir los resultados de las publicaciones y tendencias realizadas en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram.
- Las fuentes que proporcionan la información base para la redacción de las publicaciones, deben ser confiables y verificables.
- Cuando las publicaciones impliquen el uso de un vocabulario técnico, propio de ciertas áreas de la Empresa, se deberá consultar con las respectivas Subgerencias de la ESSMAR E.S.P.
- Para la redacción de las publicaciones, siempre hay que propender por manejar una tonalidad positiva frente a los aspectos negativos que se puedan presentar con relación a eventos puntuales.
- Las diferentes áreas misionales de la ESSMAR E.S.P. pueden presentar solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicaciones para realizar publicaciones con respecto a sucesos de impacto informativo.

Las comunicaciones internas que se desprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales](#)

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboran teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#)

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Seleccionar el tema:</u></p> <p>Define el tema a desarrollar con el fin de informar de manera oportuna y veraz.</p>	<p>Profesional de comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	N/A

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
2	<u>Recopilar la información:</u> Se realiza a través del WhatsApp corporativo y/o correo electrónico a las áreas misionales.	Profesional de comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A
3	<u>Redactar/Editar:</u> Desarrolla la publicación con todos sus parámetros; para su posterior revisión y corrección.	Profesional de comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A
4	<u>Aprobar publicación:</u> Se aprueba el contenido digital por parte del jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones a través del WhatsApp corporativo y/o correo electrónico, en caso tal de no ser aprobado, regresará al punto 3.	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A
5	<u>Publicar y registrar publicaciones:</u> Una vez seleccionado y aprobado el material, debemos realizar las publicaciones en las redes sociales oficiales de la ESSMARE.S.P. en el CE-F04 Formato Seguimiento a Redes Sociales	Profesional de comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones	CE-F04 Formato Seguimiento a Redes Sociales
6	<u>Verificar la publicación:</u> Realiza control y verificación del contenido publicado, analizando si se cumplió con las expectativas propuestas.	Profesional de comunicaciones/Oficina Asesora de Comunicaciones	N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
CIRCULAR	Consejero Presidencial Para La Innovación Y La Transformación Digital Y consejero	01	22 de marzo de 2019	Manejo y uso de redes sociales

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
	Presidencial Para Las Comunicaciones.			
LEY	Procuraduría	1712	25 de septiembre de 2014	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
LEY	Congreso de Colombia	142	11 de Julio de 1994	“Por el cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
LEY	Congreso de Colombia	732	25 de enero de 2002	“Por medio de la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por estrato asignado”
DECRETO	Presidencia de la Republica	1078	26 de mayo de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”
DIRECTIVA	Presidencia de la Republica	03	2 de abril de 2019	Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional
DECRETO	Presidencia de la Republica	1499	11 de septiembre de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
CIRCULAR	Consejero Presidencial Para La Innovación Y La Transformación Digital Y consejero Presidencial Para Las Comunicaciones.	01	22 de marzo de 2019	Manejo y uso de redes sociales

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
DECRETO	Presidencia de la Republica	1474	15 de Julio de 2002	Promulga el tratado de la OMPI, Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, sobre Derechos de Autor (WCT)", adoptado en Ginebra, el veinte (20) de diciembre de mil novecientos noventa y seis (1996).

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
CE-P04	Formato Seguimiento a Redes Sociales	Comunicación Estratégica	Permanente	Comunicación Estratégica	Código y Fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	8/03/2021	Ítem 2. Alcance	Se redefinió el alcance del procedimiento
02	14/02/2022	Ítem 4. Definiciones	Se eliminaron algunas definiciones
		Ítem 5. Generalidades	Se cambio el nombre del procedimiento que relaciona el trámite de las comunicaciones interna y externas
03	20/05/2022	Item. Descripción de actividades	Se hizo ajustes en las actividades de los pasos No. 2 y 4

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P06
	PROCEDIMIENTO	Desarrollar Contenidos Digitales	VERSIÓN	04

11. ANEXOS

N/A

