

1. OBJETO:

Establecer las actividades, responsabilidades y controles para la gestión, publicación, seguimiento y monitoreo de los contenidos divulgados a través de las cuentas oficiales de redes sociales de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, garantizando una comunicación clara, oportuna, accesible y alineada con la estrategia institucional de comunicaciones.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de necesidades de divulgación o solicitudes de publicación por parte de las dependencias de la entidad o de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales – OACRI, continúa con la planeación de contenidos y elaboración de la parrilla digital, la producción y aprobación de contenidos comunicativos, la publicación en las redes sociales institucionales y finaliza con el monitoreo de interacciones, análisis de métricas y generación de informes de gestión.

3. DEFINICIONES:

Alcance digital: Cantidad de usuarios que visualizan un contenido publicado en redes sociales.

Campaña de comunicación: herramienta de comunicación que permite la creación y diseño de estrategias para redes sociales con contenidos innovadores sobre la labor misional de la entidad.

Comité primario: reunión mensual que se realiza en las diferentes áreas de la entidad para evaluar los diferentes procesos que la conforman, revisar el cumplimiento de indicadores y objetivos y establecer responsabilidades frente a nuevas metas.

Community manager: profesional responsable de gestionar la información en las redes sociales.

Consejo de redacción: reunión semanal que se realiza en la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales - OACRI para definir los contenidos de comunicación que se van a desarrollar y publicar durante la semana.

Contenidos comunicativos: son los contenidos que se elaboran para divulgar un mensaje de forma precisa, amigable y comprensible para el público.

Facebook: red social que permite compartir información, noticias y contenidos comunicativos a los públicos de interés.

Hashtag: etiqueta que se utiliza en redes sociales para relacionar contenidos o mensajes de un mismo tema y facilitar su búsqueda en las diferentes plataformas.

Inclusión social: es el reconocimiento que se hace a todas las personas, sin distinción el alguna, para garantizar su participación en actividades sociales.

Instagram: red social a través de la cual se pueden compartir contenidos gráficos o audiovisuales con los públicos de interés, facilitando su interacción a través de la opción “Me gusta” y la recepción de comentarios de los seguidores.

LinkedIn: plataforma digital con enfoque a temas corporativos y empresariales que permite compartir información y contenidos de interés para el público interno y externo.

Parrilla digital: hace referencia a los contenidos que se proyectan sobre una temática en específico y contienen piezas gráficas, videos y mensajes para su publicación en las redes sociales.

Redes sociales: plataformas digitales que permiten la divulgación de información de manera rápida y en tiempo real.

Sinergia digital: mensajes estratégicos que se difunden a través de los medios digitales de manera articulada con las entidades públicas o privadas para lograr un mayor alcance en la ciudadanía.

Tiktok: red social que permite mostrar de forma dinámica la labor misional de la entidad a través de contenidos audiovisuales.

X: red social que facilita el envío de mensajes de máximo 280 caracteres acompañados de contenidos gráficos o audiovisuales.

YouTube: sitio web en el que se suben contenidos audiovisuales y se comparten con los públicos de interés.

4. **NORMATIVA:**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 del 6 de marzo del 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1581 del 17 de octubre de 2017	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Por medio del cual se 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
Decreto 767 del 16 de mayo de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto Distrital 642 del 22 de	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital

NUMERO	DESCRIPCIÓN
diciembre de 2025	de Comunicación Comunitaria y Alternativa 2023 - 2034
Norma ISO 9001:2015	7.4 COMUNICACIÓN. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Institucionales - OACRI será la única responsable del diseño, producción y divulgación de los contenidos de comunicación en las redes sociales institucionales.

La línea gráfica y audiovisual debe responder a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En aras de promover la inclusión social y la participación ciudadana, el lenguaje usado en las publicaciones realizadas en las redes sociales debe ser incluyente, respetuoso, transparente, oportuno y efectivo, evitando la exclusión, discriminación o estigmatización de las personas. Así mismo, se debe dar cumplimiento a los lineamientos de la Política de Comunicación Incluyente del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Las sinergias digitales emitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá o las diferentes entidades distritales deben ser divulgadas a través de las redes sociales institucionales.

Dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por Gobierno Digital y MinTic que se relacionen con redes sociales y los derechos de acceso a la información, transparencia, accesibilidad, seguridad de la información y otros que se encuentran enmarcados en la Constitución y las leyes.

Utilizar hashtags alineados con la temática del contenido, que faciliten la categorización, búsqueda y posicionamiento de las publicaciones, garantizando coherencia con la estrategia de comunicación digital institucional.

En las cuentas institucionales en redes sociales se debe evitar hacer alusión a temas o conceptos relacionados con política, religión, estereotipos, violencia o discriminación.

Se debe contar con la autorización de tratamiento de datos personales y aparición en medios de comunicación por parte de las personas que aparezcan en los contenidos. Cuando en las publicaciones realizadas se incluyan fotografías o videos de menores de edad se debe contar con el permiso del representante legal. Para esto, se utiliza el formato remitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La necesidad de crear una cuenta en las plataformas digitales es analizada por el Jefe de la OACRI y la Dirección General, quienes evalúan sus pertinencia y el perfil y el tipo de contenidos que se pueden divulgar.

Las solicitudes de informes sobre divulgación de campañas en redes sociales se deben realizar con 5 días hábiles de anticipación, especificando los datos necesarios para el mismo (tiempo, red social, enlaces, etc.) a través del correo comunicaciones.uaesp@uaesp.gov.co. Para solicitudes especiales fuera de los tiempos se deben solicitar directamente por el Director, Subdirector o jefes de oficina.

Las credenciales de acceso a las redes sociales institucionales deberán ser administradas exclusivamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones y actualizadas cada 3 meses para garantizar la seguridad de la información, esta actividad se realizará con quien realice las actividades de Community manager o administre las redes sociales, el jefe de oficina y la secretaria/o.

El Jefe de la OACRI será el encargado de recibir la solicitud de informes sobre divulgación de campañas en redes sociales y este, a su vez, redireccionará al equipo de redes para su atención y respuesta.

Los contenidos comunicativos que se divulgarán en las redes sociales institucionales serán establecidos en los consejos de redacción o comités primarios de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, se deberá contar con la previa autorización del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones

Interinstitucionales para publicar en las redes sociales institucionales contenidos relacionados con:

- Campañas pedagógicas, informativas y de Cultura Ciudadana relacionadas con la misionalidad de la entidad y los servicios que ofrece.
- Información general sobre los servicios y actividades de la UAESP para los públicos de interés (comunidad en general, usuarios, organizaciones de recicladores/as, recicladores/as de oficio, colaboradores, aliados estratégicos, operadores de los servicios, estado, peticionarios, entre otros).
- Divulgación de boletines de prensa, contenidos gráficos y audiovisuales sobre temas específicos relacionados con la misionalidad de la entidad.
- Divulgación de eventos, documentos oficiales, foros, congresos, etc.
- Experiencias significativas que resalten la gestión de la UAESP.
- Sinergias digitales de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las entidades distritales.
- Respuestas a las peticiones, solicitudes, quejas y sugerencias que se realice la ciudadanía directamente a través de las redes sociales.

Los comentarios, mensajes directos o solicitudes ciudadanas recibidas a través de redes sociales deberán ser atendidos conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento SCI-PC-06 Radicación de PQRSD por redes sociales.

En el caso de la red social X debido a las restricciones de mensajería de la misma plataforma y a las consideraciones de protección de datos, esta red social solo gestionará denuncias ciudadanas que no requieren solicitudes de datos personales

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar la creación y divulgación de contenidos comunicativos Identifica y propone temáticas que son de interés general para la ciudadanía y se relacionan con la misionalidad de la Unidad para su divulgación en las redes sociales institucionales. Para ello, se deben tener en cuenta: • Temas de interés de la Alta Dirección. • Identificación en los consejos de redacción y comités primarios de temáticas. • Actividades internas y externas que realiza o en las que participa la entidad. Solicitudes recibidas a través de los periodistas que cubren cada subdirección.	Plan Estratégico de Comunicaciones UAESP de la vigencia Correo electrónico	Profesionales del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales designados para su realización y apoyo Community manager y periodista encargado de cada dependencia Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	Comunicación oficial interna GDO-FM-09 Acta de reunión consejo de redacción GDO-FM-09 Acta de reunión comité primario

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Planificar los contenidos y medios de difusión Define los contenidos, medios de publicación, cronograma de difusión, tipo de contenido y responsables de publicación, consolidando la programación en la parrilla de publicaciones institucionales. Diligencia y aprueba el contenido del formato de parrilla de publicaciones de la semana en los consejos de redacción.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá Medios digitales	Profesionales del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales designados para su realización y apoyo Community manager y periodista encargado de cada dependencia Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	GCO-FM-06 Parrilla de publicaciones en medios digitales GDO-FM-09 Acta de reunión consejo de redacción
3	Revisar y aprobar los contenidos y parrilla digital Revisa y realiza la corrección de estilo de contenidos comunicativos diseñados, realiza la respectiva parrilla digital.	Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	GCO FM 05 Seguimiento y aprobación de acciones periodísticas GCO-FM-06 Parrilla de publicaciones

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Realiza la aprobación verbal de contenidos y una vez al mes realiza su registro y firma así: • El registro de aprobaciones del material gráfico para su publicación en parrilla de publicaciones. • El registro de la aprobación del material audiovisual para su publicación se realiza a través de la de matriz de seguimiento y aprobación de acciones periodísticas elaboradas en el mes.			
4	Divulgar los contenidos comunicativos en las redes sociales institucionales Realiza la publicación de la parrilla de contenidos digitales en las redes sociales.	Redes Sociales	Profesionales del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales designados para la actividad (Community	GCO-FM-06 Parrilla de publicaciones

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
			manager)	
5	Monitoreo de redes sociales Realiza un reporte mensual de seguimiento sobre las interacciones, visualizaciones y nuevos seguidores en las redes sociales institucionales.	Medios Digitales	Profesionales del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales designados para la actividad (Community manager, entre otros)	Informe de monitoreo de redes sociales

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	13/12/2021	Versión inicial: se crea el procedimiento con el propósito de establecer las acciones pertinentes por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales para una adecuada gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales.
2	14/04/2023	Se realiza actualización del procedimiento en cuanto a su alcance y modificación de la elaboración de contenidos.
3	08/05/2026	Se realiza ajuste en la redacción del objetivo y alcance del procedimiento. Se adicionan definiciones, normativa que aplica al proceso y realiza ajuste y adición en puntos

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		de los lineamientos de operación. Se realizan cambios en el cuadro de descripción de actividades mejorando los puntos de control, registro y descripción de actividades. Se ajusta conforme a los lineamientos vigentes del instructivo DES-IN-01 Elaboración, actualización y control de la información documentada del SIG.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

TABLA 4 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Kelly Johanna Ávila Ravelo	Contratista Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Deysi Katerine Amoroch Acosta		
	Diana Olaya Torres	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
Revisó	Germán Duque Arias	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones interinstitucionales	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Jesús Eduardo Gil Yaya	Jefe de Oficina Asesora de Planeación	