

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PUBLICACIONES EN REDES
 SOCIALES - ADSIB

ADSIB-INST-MPROC-12

UNIDAD DE GESTIÓN DE SERVICIOS

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Jhonny Medina Romero	Reynaldo Alonzo Vera Arias	Maria Jannett Ibañez Flores
Cargo:	Profesional en Promoción de Servicios.	Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios	Directora Ejecutiva ADSIB
Firma			
Fecha:			



Índice

<u>1. Objetivo.....</u>	<u>3</u>
<u>2. Alcance.....</u>	<u>3</u>
<u>3. Base legal.....</u>	<u>3</u>
<u>4. Ámbito de aplicación.....</u>	<u>3</u>
<u>5. Definiciones.....</u>	<u>3</u>
<u>6. Responsables.....</u>	<u>4</u>
<u>7. Tipos de publicación.....</u>	<u>4</u>
<u>8. Políticas de Operación.....</u>	<u>5</u>
<u>9. Insumos.....</u>	<u>5</u>
<u>10. Productos.....</u>	<u>6</u>
<u>11. Procesos.....</u>	<u>6</u>
<u>12. Procedimientos.....</u>	<u>7</u>
<u>Cuadro de revisión.....</u>	<u>13</u>



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES - ADSIB

1. Objetivo

El objetivo del manual de procesos y procedimientos para la publicaciones en Redes Sociales (RRSS) de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB, es detallar las actividades para la publicación de contenido o mensaje.

2. Alcance

El presente Manual de Procesos y Procedimientos contempla la planificación, requerimiento, elaboración, aprobación, coordinación del contenido o mensaje a publicarse en redes sociales de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia - ADSIB.

3. Base legal

El presente manual está elaborado bajo las siguientes normativas:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación.
- c) Decreto Supremo N° 1793, Reglamentar el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- d) Decreto Supremo N° 26553, de 19 de marzo de 2002, creación de la ADSIB.
- e) Resolución Administrativa N.º 19/2016 de 7 de julio de 2016, donde aprueba el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia.
- f) Ley 045 Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.

4. Ámbito de aplicación

Este documento se aplicará en la Unidad de Gestión de Servicios UGS, también coordinará con todas las Unidades Organizacionales de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB, y personal según tipo de publicación en redes sociales.

5. Definiciones

- a) **Redes Sociales (RRSS):** son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico de información entre personas, grupos e instituciones.
- b) **Administrador Principal de Redes Sociales.-** El Administrador Principal, es delegado por la Jefatura de la Unidad de Gestión de Servicios. Administra los perfiles de la institución, es responsable de la respuesta oportuna y adecuada para mantener una buena reputación y cumplir con la atención del público objetivo de la ADSIB, desde los perfiles, envía mensajes y realiza publicaciones en nombre de los perfiles, responde comentarios y/o elimina, crea anuncios, ve que administrador creó una publicación o un comentario, ver estadísticas.



- c) **Editor de Redes Sociales.**- El Editor, puede enviar mensajes y publicar en nombre de la ADSIB, responder comentarios y eliminarlos, crear anuncios, ver qué administrador creó una publicación o un comentario, ver estadísticas.
- d) **Moderador de Redes Sociales.**- El Moderador, puede enviar mensajes en nombre de la ADSIB, responder comentarios y/o eliminarlos, crear anuncios, ver qué administrador creó una publicación o un comentario, ver estadísticas.
- e) **Atención al usuario.**- Es importante atender rápidamente las dudas de los usuarios formuladas a través de las redes sociales. Las respuestas deberán publicarse en un periodo no mayor a los 15 minutos dando atención a comentarios o solicitudes, según la situación puede ser de manera pública o privada mediante comunicación directa .
- f) **Manejo de crisis.**- La Unidad de Gestión de Servicios UGS, creará las estrategias que permitan manejar la situación y lograr sobrellevar las dificultades presentadas en redes sociales y resolverlos de manera directa con los ciudadanos afectados o causantes. Así mismo, los servidores públicos relacionados con la situación acompañaran a esta dependencia para proyectar una buena imagen y en conjunto logren dar una respuesta oportuna al hecho.

6. Responsables

a) Dirección Ejecutiva

- La Dirección Ejecutiva mediante nota, correo o llamada o mensaje, podrá autorizar, solicitar la eliminación de un mensaje o publicación.

b) Comité de aprobación de RRSS

- El comité de aprobación estará conformado por jefes de las unidades organizacionales de la ADSIB, nombrados por la Dirección Ejecutiva, quienes podrán aprobar o rechazar campañas y/o mensajes, emitiendo sugerencias en la etapa de planificación o publicación

c) Jefe de la Unidad de Gestión de Servicios.

- Revisar y aprobar los contenidos de publicaciones en redes sociales elaborados en la Unidad de Gestión de Servicios ADSIB.
- Asignar o nombrar administrador principal de redes sociales, editor y moderador

d) Profesional en Promoción de Servicios

- Elaborar, actualizar el plan de publicación de servicios para redes sociales.
- Proponer contenidos mínimos para elaboración de material informativo, promocional para publicar en redes sociales.
- Elaborar y gestionar campañas de promoción en redes sociales
- Coordinar la elaboración del material de información y promoción para publicación en redes sociales



- Elaborar el Informe Técnico o Nota Interna, según corresponda sobre las publicaciones en redes sociales.

7. Tipos de publicación

1. **Publicación de promoción:** Aquella publicación en la cual se ha destinado cierta cantidad monetaria para la publicación, promoción y para tal efecto se debe cumplir con el procedimiento establecido y puede aplicarse a todos los tipos de publicaciones identificados, previa aprobación.
2. **Publicación de imágenes con diseño:** Es aquella publicación que, a través de un diseño creativo sencillo o elaborado, se comparte con un mensaje conciso y que busca impactar a la audiencia.
3. **Publicación información específica:** Es aquella publicación que busca informar de manera directa y clara acompañada de medios multimedia, audiovisuales o infografías, realizada a solicitud de alguna unidad organizacional de la institución.
4. **Publicación de fotografía:** Es aquella publicación en la que se comparte una o más fotografías con el fin de promocionar algún suceso que ha sido capturado en imágenes.
5. **Publicación informativa cotidiana:** Es aquella publicación que busca informar, acompañada de medios multimedia y/o audiovisuales, podrá ser generada día a día dependiendo de las actividades de interés institucional y/o tecnológico.
6. **Publicación de enlaces a páginas web:** Es aquella publicación de una enlace que busca provocar la atención del receptor para que el mismo se interese en visitar el sitio web.
7. **Publicación de vídeo:** Aquella publicación que a través de un vídeo busca informar o bien busca mostrar algún evento, suceso o material que atraiga la atención de la audiencia.

8. Políticas de Operación

En caso de presentarse dudas, contradicciones, omisiones y/o diferencias en el presente manual de procedimientos por su aplicación, éstas deben ser resueltas en el marco de la normativa interna institucional y leyes referidas como la Ley 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Ley 045 Ley Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.

Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de Servicios, la revisión del manual de procedimientos de publicación en redes sociales, en base a la experiencia institucional en su aplicación, a la efectividad y oportunidad de sus procesos, su interrelación con las unidades organizacionales y la situación normativa vigente. Producto de la revisión, informará a la Dirección Ejecutiva de la ADSIB, sobre la necesidad o no de su modificación.



9. Insumos

El insumo para llevar a cabo las actividad de publicación varían según el tipo de publicación:

- Requerimiento de elaboración y publicación estableciendo:
 - Título
 - Objetivo
 - Resumen
 - Fotos o capturas de pantalla
 - Tiempo publicación
- Plan de Promoción de Servicios
- Nota Interna o Informe Técnico.

10. Productos

Los productos, son los post, infografías, vídeos (cortos), fotografías, ilustraciones, de actividades y/o servicios de ADSIB.

11. Procesos

El Manual de Procesos está conformado por los procedimientos, tareas/actividades y los cargos de los responsables para cada tipo de publicación:

Insumo	Procedimientos	Productos
Plan de Promoción de Servicios	Publicación de promoción	Posts, infografías, vídeos cortos, fotografías y/o ilustración
Notas internas, informe técnico.	Publicación de imágenes con diseño	Posts, infografías, vídeos cortos, fotografías y/o ilustración
Notas internas, informe técnico.	Publicación de información específica	Posts, infografías, vídeos cortos, fotografías y/o ilustración



12. Procedimientos

Según los tipos de publicación definido en líneas arriba sólo del 1 al 3 son las que deben de cumplir el procedimiento establecido a continuación. El resto de las publicaciones están bajo la responsabilidad del Administrador Principal de Redes Sociales.

1. Procedimiento publicación de promoción

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo referencial
1	Dirección Ejecutiva	Requerimiento de una publicación de promoción	Instrucción, verbal, Nota Interna	Variable
2	La jefatura de la UGS,	Deriva el requerimiento al Profesional en Promoción de Servicios	Plan de Promoción de Servicios	1 día
3	Profesional en Promoción de Servicios	Elabora una propuesta de contenido de publicación y cronograma	Correo electrónico	De acuerdo a cronograma
4	La jefatura de la UGS	Verifica contenido, autoriza la elaboración del material y deriva para aprobación al jefe de unidad solicitante (en caso de que la información se considere protegida por norma, se deriva al Comité)	Correo electrónico	1 día
5	Jefatura de unidad solicitante (Comité de aprobación de RRSS)	Evalúa, aprueba o emite sugerencias para la elaboración.	Correo electrónico	1 día
6	Profesional en Promoción de Servicios con el equipo de diseño	Elabora material de promoción requerido y remite a la jefatura de la UGS y Dirección Ejecutiva	Correo electrónico	De acuerdo a cronograma
7	La jefatura de la UGS	Remite al Administrador Principal de Redes Sociales para su	Artes o diseños	De acuerdo a cronograma



		publicación.		
8	Administrador Principal de redes sociales	Publicación de información o mensaje	Credenciales de uso de perfiles	De acuerdo a cronograma

2. Procedimiento publicación de imágenes con diseño

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo referencial
1	Profesional en Promoción de Servicios	Envía propuesta de contenidos de diseños, más un cronograma.	Plan de Promoción de Servicios	Variable
2	Jefatura de la UGS	Verifica contenido de diseños, autoriza elaboración del material de publicación, y hace conocer a la Dirección Ejecutiva	Correo electrónico	1 día
3	Dirección Ejecutiva	Aprueba o rechaza propuesta	Correo electrónico o llamada	1 Día
4	Profesional en Promoción de Servicios con el equipo de diseño	Elaboran material de publicación y remite a la jefatura de la UGS para su aprobación.	Correo electrónico	De acuerdo a cronograma
5	La jefatura de la UGS	Aprueba diseño final y remite al jefe de unidad solicitante (en caso de que la información se considere protegida por norma, se deriva al Comité)	Correo electrónico	1 día
6	Jefatura de unidad (Comité de aprobación de RRSS)	Evalúa, aprueba.	Correo electrónico	1 día



7	El Administrador principal de redes sociales	Realizará la publicación de imágenes con diseño.	Credenciales de redes sociales	1 día
---	--	--	--------------------------------	-------

3. Procedimiento publicación de información específica

Etapa	Responsable	Actividad	Instrumento	Plazo referencial
1	Unidad solicitante	Requerimiento haciendo conocer Título Objetivo Resumen Fotos o capturas de pantalla Tiempo publicación (desde y hasta cuanto)	Nota Interna, correo electrónico	Variable
2	Dirección Ejecutiva	Rechaza o aprueba solicitud y deriva a la UGS	Correo electrónico, nota interna	1 día
3	Jefatura de la UGS	Deriva información al Profesional en Promoción de servicios	Nota Interna, o correo electrónico	1 día
4	Profesional en Promoción de servicios	Elabora propuesta de contenido para la publicación y hace conocer el tiempo requerido para su elaboración a la unidad solicitante mediante la jefatura de la UGS.	Correo electrónico	De acuerdo a cronograma



5	Unidad solicitante	Verifica el contenido y autoriza la elaboración del material de publicación de información específica, caso contrario devuelve la propuesta	Correo electrónico	1 día
6	Profesional en Promoción de servicios con el equipo de diseño.	Elaboran material de publicación y remite a la unidad solicitante mediante la jefatura de la UGS, para su aprobación	Correo electrónico	De acuerdo a cronograma
7	La unidad solicitante	Remite el material de publicación específica aprobada a la jefatura de la UGS.	Correo electrónico	1 día
8	La jefatura de la UGS	Deriva al Administrador Principal de redes sociales para su publicación.	Diseños	1 día
9	El Administrador Principal de redes sociales	Realizará la publicación	Credencial de Redes Sociales	1 día



Cuadro de revisión

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISADO POR	APROBADO POR	RES. ADM.	FECHA DE APROBACIÓN
01	30/10/2018	Elaboración del manual de procedimientos	Miguel Angel Choque Quispe Reynaldo Alonzo Vera Arias	Jannett Ibañez Flores		

