



PROCEDIMIENTO PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-005
Versión: 1

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para trazar las pautas y flujos que describan la gestión de peticiones a través de redes sociales de la Dirección General Marítima.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los comentarios y solicitudes recibidas a través de redes sociales de la Dirección General Marítima.

3. GLOSARIO

Compartir o “Share”: Es la acción de compartir contenido realizado por otros en las redes sociales o cuando los seguidores comparten el contenido que se publica en su propia página.

Community Manager: Profesional responsable de crear, gestionar y fidelizar las audiencias en las redes sociales.

Comunidad virtual: Conjunto de personas cuyas relaciones e interacciones tienen lugar en un espacio virtual. Estas personas se caracterizan porque siguen, comentan y comparten el trabajo de su organización. Son usuarios vinculados al perfil de su organización, que son atraídos por la misión, la población o intereses comunes.

Facebook: Es un sitio web de redes sociales que tiene como fin compartir información. Este sitio comprende de diferentes servicios tales como:

- Lista de amigos, donde el usuario podrá unirse a la red social de otro, siempre y cuando sea aceptada la invitación entre las partes.
- Chat, dentro de este sitio el usuario podrá establecer comunicación con sus contactos por medio de mensajería instantánea.
- Grupos y páginas, donde se asocian un número de personas con un interés particular y mediante el cual también se pueden intercambiar, mensajes, videos, fotografías, etc. Las páginas son creadas por un tema en específico y a diferencia del grupo, no contienen espacios para realizar foros.
- Biografía, es el espacio mediante el cual cada usuario podrá incluir sus datos personales, generando filtros de seguridad para indicar quiénes podrán acceder a su información.
- App Center, en este lugar se encuentran las mejores apps, que le aparecerán a cada usuario de acuerdo con su perfil, dirigiéndolos a la tienda.

Instagram: Instagram es una red social y aplicación que se utiliza para subir fotos y videos. Los usuarios pueden aplicar efectos a estas fotografías como filtros, marcos, similitudes térmicas, efecto antiguo entre otros para posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras redes sociales.



PROCEDIMIENTO PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-005
Versión: 1

Cuenta con un medio de comunicación privado para hablar llamado Instagram Direct para envío de mensajes privados entre usuarios.

Notificaciones: Alerta que indica un nuevo comentario o actividad en la red social.

Post: Entrada, mensaje o publicación en una red social que puede consistir en un texto, opinión, comentario, enlace o archivo compartido.

Red social: Es una comunidad virtual en la que interactúan personas con intereses Comunes, es empleada como medio de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión.

Twitter: Es un servicio de envío y publicación de mensajes únicamente de textos planos, que permiten una longitud de hasta 140 caracteres, estos mensajes se conocen como «tweets», y son publicados en la página principal de cada usuario.

Esta red permite la suscripción a los tweets de otros usuarios, acción conocida como «seguir»; y «seguidores», concebido como el número de usuarios abonados a una misma cuenta.

Estos mensajes por defecto son públicos, sin embargo, se presenta la opción de generar tweets para públicos específicos.

Tweet: Mensaje o publicación de 140 caracteres que se escribe y envía a los seguidores mediante la red social Twitter.

YouTube: Es un sitio web que tienen como fin que los usuarios participantes suban y compartan videos de manera sencilla. Los enlaces de los videos subidos a YouTube pueden ser compartidos en otras herramientas de interacción virtual, como en los blogs y demás sitios electrónicos personales.

Esta herramienta también permite la creación de un perfil y que sea visitado por diferentes personas, dejando sus comentarios.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular No. CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015, "Socialización Ley 1755 de 2015", la cual especifica los casos en los cuales la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad.
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Protocolo de Servicio
- Circular N° CR-20180187 mayo 11 de 2018
- G5-02-PRO-001 Atención a Peticiones.



PROCEDIMIENTO PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-005
Versión: 1

5. CONDICIONES GENERALES

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el Director General Marítimo, se formaliza la gestión de peticiones de los ciudadanos a través de redes sociales por medio del presente procedimiento.

Las redes sociales de la Entidad, son manejadas por el Área de Comunicaciones Estratégicas (Acoes), quién deberá responder por el uso adecuado de las mismas, así como por su administración, actualización, mantenimiento y respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios, para ello se establece que el Área de Comunicaciones Estratégicas debe remitir al Área de Servicio y Participación Ciudadana las consultas de su competencia máximo el día hábil siguiente a su recibido (Si el comentario es remitido en días no hábiles se gestionará el día siguiente hábil), así mismo Asepac cuenta con el término de 1 día hábil para responder a Acoes el comentario escalado que requiera gestión (Respuesta o radicación de PQRS).

El Área de Comunicaciones estratégicas cuenta con la responsabilidad de reportar con periodicidad mensual al Área de Servicio y Participación Ciudadana las estadísticas generales de control sobre comentarios en las Redes Sociales de la Dirección General Marítima a efectos de generar el reporte en el informe interno trimestral.

El Área de Servicio y Participación Ciudadana, recibe los comentarios y/o peticiones, que no son respondidas a través de las redes sociales, y/o que requieren de una respuesta formal al usuario.

Los comentarios y/o peticiones que se reciban para ser radicados en el sistema de atención a peticiones, serán respondidos en los términos legales correspondientes y de acuerdo a lo estructurado en el procedimiento G502-PRO-001.

Dimar en Facebook aparece como Dirección General Marítima. Dentro de esta red social, se brinda información sobre pronósticos oceanográficos del Caribe y del Pacífico, información de actividades y eventos adelantados por la Entidad, para que los ciudadanos cuenten con la información de los proyectos y actividades desarrolladas para contar con la participación de los ciudadanos.

En Twitter, la cuenta aparece como DimarColombia. Esta es una red utilizada por la Dirección General Marítima, para mostrar novedades de las actividades y eventos realizados por la Entidad, así como noticias o información de interés relacionada con el ejercicio de la actividad marítima.

La cuenta de Youtube es DimarColombia y muestra noticias, eventos, novedades e información de interés para los ciudadanos.

La cuenta de Instagram de Dimar es Dimar-Colombia. En esta red social se publican imágenes e información de actividades, noticias y novedades de la Entidad



PROCEDIMIENTO
PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-005
Versión: 1

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla N. 1
 Flujograma y descripción de actividades

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Inicio		
1		Verificar las notificaciones y avisos de los contactos realizados por los usuarios a través de las redes sociales disponibles.	Community manager	Redes sociales
2		¿El comentario requiere gestión de respuesta por parte de Asepac?	Administrador sistema PQRS	N/A
3		Remitir correo a dimar@dimar.mil.co indicando la petición recibida por parte del usuario.	Community manager	Correo electrónico
4		Recibir solicitud	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
5		Gestionar la respuesta requerida.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
6		¿La respuesta puede resolverse de inmediato y a través de la red social?	Administrador sistema PQRS	N/A
7		Remitir a través del correo institucional al correo asignado al Community Manager, la respuesta correspondiente a la petición.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
8		Radicar en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) la solicitud remitida por parte del usuario	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)



PROCEDIMIENTO PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-PRO-005
Versión: 1

9		Responder correo electrónico notificando número de radicado de la petición e informando los tiempos de respuesta para ser informados al usuario	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
10		Remitir al usuario respuesta a través de la red social donde se registró la petición.	Community manager	Redes sociales
11		¿Se recibe nuevo comentario de la inquietud o comentario inicial?	Community manager	N/A
11		¿La consulta requiere gestión de respuesta por parte del Área de Comunicaciones Estratégicas?	Community manager	N/A
12		Reportar al Responsable del Área de Comunicaciones Estratégicas de Dimar.	Community manager	Otros Medios
13		Remitir información al Director General Marítimo por los medios establecidos por la Dirección	Responsable área ACOES	Otros medios
14		Cerrar interacción con el usuario.	Community manager	Redes sociales
15		Enviar con periodicidad mensual a Asepac informe de contactos realizados por los usuarios a través de redes sociales para reporte en Informe trimestral.	Community manager	Correo electrónico
		FIN		



7. FACTORES DEL AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Toda actividad rutinaria y no rutinaria, interna o externa, en todas las áreas y unidades de trabajo; que se desarrolle dentro del cumplimiento de la misión de la DIMAR, debe realizarse teniendo en cuenta el cuidado al medio ambiente y las personas, es por esto que se analizaron cada una de las actividades de la entidad y se determinaron los aspectos e impactos ambientales que se generan; los peligros y riesgos asociados; y las necesidades para establecer los controles, desde la gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

Por tal razón, en desarrollo de cada actividad se debe tener en cuenta la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles, los aspectos e impactos ambientales, el contexto normativo que se debe cumplir, los programas de gestión y procedimientos seguros de trabajo, para lograr mejorar las condiciones de trabajo, minimizar cualquier riesgo en el desarrollo de las actividades y realizar un adecuado manejo y optimización de los recursos, para prevenir, mitigar, controlar y compensar de ser necesario el impacto generado por la actividad realizada.

7.1. Factores del ambiente

La DIMAR identificó los aspectos ambientales relacionados a la actividades, y sus impactos ambientales asociados, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales, en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales** para una consulta del nivel de detalle requerido y determinar el programa ambiental que lo minimiza.

7.2. Factores de la seguridad y salud en el trabajo

La DIMAR identificó, evaluó y valoró los factores de riesgos presentes en los procesos de la Entidad, para establecer mecanismos que los eliminen o mitiguen a los límites tolerables en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos** y determinación de controles por dependencia para una consulta del nivel de detalle requerido, detallando las medidas de intervención que lo minimice.

8. ANEXOS

Sin anexos.