



PERFIL Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Código	DCSC-001-
Vigente desde	Enero de 2021
Elaboró	Leidy Echeverry Pineda
Aprobó	Luz Andrea Torres, Directora CSC

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	Gestor(a) de Comunidades Digitales
Cargo del Jefe inmediato	Coordinadora Publicitaria
Proceso	Comunicación y desarrollo
Nivel del Cargo	Profesional
Ubicación del cargo:	Comunicaciones para el desarrollo
Cargos bajo su dependencia:	No aplica

2. REQUERIMIENTOS DEL CARGO

Nivel de Educación:	Profesional, técnico, tecnólogo
Formación:	Publicista, comunicador, Comunicación Publicitaria, Mercadeo, diseño gráfico
Conocimientos Específicos:	Conocimiento y experticia en manejo de redes sociales, fotografía y marketing digital, en plataformas tecnológicas para su trabajo tales como: Wordpress y wordpress.com, Redes Sociales como tal: Facebook, Instagram, Twitter y Youtube; se valorará también conocimiento en otras plataformas como tripadvisor, Zankiu, The Fork ...Herramientas de Gestión de Redes Sociales como: Audiense (antes SocialBro), Buffer, Agora Pulse, Hootsuite, Sprout Social, Tweetdeck, Onlypult o Metricool, Herramientas de Monitorización como Mention, Social Mention, Sprinkl. Herramientas de Automatización. Herramientas de análisis como las propias de las redes sociales y Google Analytics Software de diseño, como Photoshop, Illustrator, Adobe Premiere, Gimp, Canva o similares Plataformas de publicidad en redes sociales, como Facebook & Instagram Ads, Twitter ads, Google ads.
Experiencia en cargos similares:	2 año de experiencia
Convalidación:	Se valorará la experiencia laboral previa (asalariada y/o voluntaria) en actividades similares. La experiencia previa podrá ser demostrada también a través de proyectos personales y actividades de participación social o no laboral.
Tiempo de entrenamiento para ocupar el cargo	2 semanas

3. OBJETIVO DEL CARGO

Propósito del Cargo	Responsable de promover el contacto con los usuarios de las plataformas digitales de la Fundación Zoológica de Cali y sus marcas en sus redes Sociales, medios digitales, medios internos o cualquier otro medio, asegurándose seguir los lineamientos establecidos por el CIC y la Fundación Zoológica de Cali. Será la figura encargada de dinamizar las redes y/o comunidades enlace entre la organización, sus proyectos y la comunidad online.
----------------------------	---

4. RESPONSABILIDADES

Áreas de Responsabilidad		Principales Funciones relacionadas
1	<u>Ejecución de la estrategia social media y comunicación digital</u>	Elaboración del cronopost en función de la estrategia de contenidos
		Creación de copywriting creativo para los post
		Dinamizar el contenido digital de acuerdo a la estrategia general de la organización/proyecto en las diferentes Redes Sociales. Creación de planes de comunicación específicos para cada canal o red y proyecto.
2	<u>Interacción con comunidades digitales</u>	Escuchar y responder conversaciones online.; derivarlas a las personas responsables de cada área de trabajo de la organización.
		Establecer relación y comunicación con los distintas áreas de trabajo de la organización para identificar los objetivos de la que deberá investigar en la red en función de estos objetivos.
3	<u>Comunicación interna</u>	Identificar intereses y PQRS más frecuentes en las plataformas digitales, establecer un banco de respuestas más comunes y compartirlas con otras áreas de atención a usuario de la organización.
		Diseño de una estrategia de comunicación interna, basada en entorno digital
4	<u>Análisis y mejora continua</u>	Gestión de contenido en función de los objetivos de la estrategia comunicación interna.
		Evidenciar que contenido creativo adecuado a cada red social puede ser generado por el equipo en relación con los diferentes proyectos y actividades
		Monitorizar y analizar las redes sociales con el fin de detectar áreas de mejora para la organización, sus proyectos e integrarlas a las distintas estrategias.
		Seguimiento de ratios y KPI's. □
		Realiza una labor de observatorio continuado del mercado de contenidos on-line. Detecta los contenidos idóneos según las necesidades de cada cliente

5		Sistematizar y redactar los procesos y protocolos de funcionamiento de su área de trabajo.
		Ejecutar, o proponer, el plan de actuación ante una crisis de imagen de la organización en el ámbito digital.
	Organizacional	Cumplir el reglamento interno de trabajo, políticas y procedimientos de Seguridad y Salud en el trabajo
		Velar por el buen uso de los equipos
		Desempeñar las responsabilidades propias de su cargo y las que le asigne su superior inmediato
		Dar cumplimiento a las responsabilidades y lineamientos definidos dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en su rol asignado.
		Participar activamente en las actividades del proceso de mejoramiento continuo y en las reuniones asignadas por la Compañía, realizando las tareas que de ellas surjan.
		Garantizar un ambiente cordial con comunicación verás y efectiva dentro de las instalaciones de la FZC.

5. COMPETENCIAS

TRANSVERSALES	DESCRIPCION	NIVEL DE DESARROLLO
<u>Empatia</u>	Sensibilidad personal para reconocer y comprender las emociones y/o necesidades básicas de otras formas de vida (personas, animales, plantas), respondiendo a ellas en procura de su bienestar.	Propositivo (5): Facilita escenarios de confianza y comprensión de forma autónoma y en diferentes escenarios, identificando necesidades y emociones que median sus relaciones. Su trato se adapta al sentir del otro y propone soluciones en procura de su bienestar, la satisfacción de necesidades y el desarrollo de capacidades. Moviliza en su equipo de trabajo el reconocimiento de las emociones y el respeto en las relaciones.
<u>Recursividad</u>	Iniciativa para generar, adoptar, implementar y/o liderar nuevos enfoques, aportes y respuestas creativas en procesos organizacionales o frente a escenarios de alta incertidumbre.	Propositivo (5): Constantemente participa y lidera escenarios donde circulan ideas novedosas de su área, prototipando y compartiendo a la organización para agregar valor a los procesos en diferentes niveles. Detecta problemas y necesidades en la organización para proponer y movilizar soluciones que permitan transformar en función del bienestar. Tiene disposición y capacidad de enfrentar escenarios de cambio, inspirando y movilizando a sus compañeros a asumirlos.
<u>Credibilidad</u>	Capacidad para decir lo que se hace y hacer lo que se dice, asumiendo una actitud coherente en sus procesos y honrando los valores y el conocimiento de la organización: sus principios de gestión, misión, capacidades y posibilidades. Implica inspirar y fomentando la confianza en otros actores organizacionales y de la sociedad sobre su trabajo, así como ser reconocido por la experticia y dominio de su área.	Propositivo (5): Sus acciones son congruentes con las posiciones que expresa en diversos escenarios, invitando a guardar la coherencia. Su desempeño y relaciones laborales dan muestra de la apropiación de acuerdos organizacionales en lo cotidiano y en la situación excepcional, inspirando a otros a actuar conforme al relato institucional. Advierte y propone cambios en sus funciones y las actividades en las que participa, en procura de honrar la misión institucional. Reconoce y promueve la cualificación y respaldo de los procesos organizacionales con el trabajo colaborativo.
DE ROL	DESCRIPCION	NIVEL DE DESARROLLO
<u>Fluidez</u>	Capacidad para dinamizar y ejecutar acciones con sentido de oportunidad y celeridad aportando consistencia y respaldando la trazabilidad de programas o proyectos. Implica agilidad mental y física para priorizar y responder a diversos requerimientos, decantando y organizando información con agilidad durante la preparación y ejecución de los trabajos desarrollados.	Germinal Su capacidad de respuesta consigue atender la mayoría de los requerimientos que se le hacen, buscando la eficiencia y eficacia. Lleva registros formales de la realización y entrega de productos y servicios requeridos de acuerdo a lo que establece la organización. Cuenta con algunos planes de respaldo ante situaciones inesperadas, los que expresa de manera verbal cuando se le requiere. Identifica y atiende asuntos prioritarios en las situaciones emergentes más comunes en sus funciones.

<u>Dominio cognitivo</u>	Conjunto de conocimientos y/o experiencias específicas que requieren el desarrollo de una función a cargo y que permiten facilitar, orientar y aconsejar acertadamente a otros en el ámbito profesional o técnico en que se desenvuelve, avivando de manera constante el interés por aprender y compartir los conocimientos y experiencias propias.	Resolutivo Demuestra conocimiento suficiente en asuntos que corresponden a su función. Logra compartir conocimientos y experiencias de clara. Atiende las demandas de su cargo mediante prácticas y saberes fundamentales de su función con suficiencia. Es reconocido como un actor con conocimiento suficiente para contar con su participación en un proceso de su especialidad. Demuestra interés en cualificar su función mediante la formación continua.
ESPECIFICAS DEL CARGO	DESCRIPCION	NIVEL DE DESARROLLO
<u>Comunicación Escrita</u>	Capacidad para redactar con claridad, precisión y concisión informes, memorandos, memorias o diversos documentos, mediante la utilización efectiva de las reglas gramaticales y ortográficas.	Resolutivo Sus informes son claros y comprensibles. Logra transmitir las ideas centrales.
<u>Discreción</u>	Actitud proclive a salvaguardar información clasificada y a mantener una posición vigilante respecto a lo que se le confía.	Propositivo Gestiona la información confidencial y restringida con gran celo y hermetismo, de manera que se le puede confiar cualquier dato clasificado en vista de la salvaguarda que realiza para que la información no se filtre.
6. RELACIONES EXTERNAS HABITUALES		
Contactos Externos	Objetivo del contacto Externo	NIVEL DE DEPENDENCIA
Agencia de publicidad	Gestión de diseños gráficos y contenidos visuales para las campañas	Alto
Proveedores	Proveduría de medios publicitarios, producción audiovisual, impresión y otros que cumplan el propósito de los planes de trabajo	Bajo
Audiencias	Comunidades digital	Alto
Contactos Internos	Objetivo del contacto interno	NIVEL DE DEPENDENCIA
Talento Humano	Gestión de la estrategia de comunicación interna	Alto
CSC	Gestión de recursos	Bajo
Gestión visual	Presencia en las plataformas web de la FZC	Alto
Gestión de contenidos	Generación de contenidos para el desarrollo de las campañas	Alto
Gestión de comunicación publicitaria	Ejecución de campañas digitales, feedback y análisis de impacto generadas por esta área de gestión	Alto
Dirección CIC	Diseño de estrategias, conceptos y contextualización del 100% del plan de trabajo, campañas y estrategias de comunicación publicitaria de la FZC y sus plataformas	Alto
Todos los centros y gerencias	Para dar coherencia misional a todas las acciones de su plan de trabajo.	Alto
7. ACTIVIDADES EN LAS QUE PARTICIPA		
Comité de planeación del CIC		
Reuniones y retos creativos		
Procesos de capacitación y fortalecimiento institucional		
Sesiones de producción audiovisual		
8. ATRIBUCIONES		
Consultadas:	Ejecución de cronopost Puesta en marcha de campañas Publicación o envío de campañas digitales o mailing marketing Elaboración de respuestas nuevas	

Autónomas:	Análisis de información Ejecución de campañas ya aprobadas Respuestas aprobadas
-------------------	---

9. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Objetivo Estrategico	Valor %	Nombre del Indicador	Medicion Cuantificable	Frecuencia
Interacción en medios digitales	35%	Alcance, impacto interacción	% de crecimiento de alcance, impacto e interacción	Trimestral
Comunidades más fortaleza	35%	Comunidades enamoradas	% calidad en las interacción	Trimestral
Mejores contenidos	30%	Mejores contenidos	% de contenidos creados, mejorados, transformados o eliminados	Cada que finalice una campaña