

MIGRACIÓN COLOMBIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

Manual del Proceso de
Gestión de Comunicación
Versión 3

Mayo 2017

Christian Krüger Sarmiento
Director Migración Colombia

Juan Manuel Caicedo
Jefe Oficina de Comunicaciones

Juan Camilo González Garzón
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Funcionarios del Proceso
Natalia Ortiz Vélez


Grupo de Desarrollo Organizacional
Rolando Garnica Arias
Ronald Oswaldo Duarte Rodríguez

Prohibida la reproducción total o parcial por medio alguno sin el permiso expreso de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, quien tiene los derechos exclusivos sobre su contenido, el cual representa el pensamiento institucional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I.....	5
1. GENERALIDADES.....	5
1.1. Objetivos del Manual	5
1.2. Alcances del Manual	5
1.3. Destinatarios del Manual.....	5
1.4. Manejo y Conservación del Manual	5
1.5. Actualización y Mejoramiento del Manual	6
1.6. Distribución y Socialización del Manual	6
1.7. Simbología utilizada en los Diagramas de flujo acorde con la firma American National Standard Institute (ANSI)	6
CAPITULO II.....	7
2. PROCEDIMIENTOS, GUÍAS Y FORMATOS.....	7
2.1. Procedimientos	7
2.2. Guías	8
2.3. Formatos	8
3. DEFINICIONES DEL PROCESO	8

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

INTRODUCCIÓN


Como parte de la mejora continua, la Oficina de Comunicaciones decidió realizar cambios en los procedimientos que integran la Comunicación Estratégica, que permitan que el proceso sea más eficaz, efectivo y adaptable.

Este es un proceso transversal y a su vez uno de los pilares en las entidades del Estado, soportando tanto en la norma NTCGP1000:2009, como en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), para facilitar y coordinar la comunicación entre sus integrantes, y entre los procesos misionales y administrativos.

Lo anterior relacionado a la estrategia de buen gobierno, que se configura en modernidad, transparencia, eficiencia y eficacia, por lo cual, las comunicaciones se convierten en una herramienta para el cumplimiento y fortalecimiento de la plataforma estratégica de Migración Colombia.

De ahí la importancia de entender la comunicación como la posibilidad de generar cambios profundos a nivel organizacional, y con ello, consolidar lógicas de modernización en la gestión pública. Con esto buscamos el mejoramiento en la calidad de los servicios prestados a todos nuestros usuarios y partes interesadas en general.

Adicionalmente los procesos comunicativos al interior de la Entidad permiten que los valores institucionales se fortalezcan y sean interiorizados por nuestros funcionarios.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

CAPITULO I.

1. GENERALIDADES

1.1. Objetivos del Manual

- Servir de herramienta administrativa para la evaluación de la gestión y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de los procedimientos.
- Orientar a los funcionarios que tienen la responsabilidad de ejecutar y controlar los procedimientos respectivos.
- Facilitar el establecimiento de indicadores para evaluar la gestión de cada uno de las actividades que realiza la Entidad.
- Facilitar la consulta a quienes tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar los procedimientos respectivos y servir de herramienta para la evaluación de la gestión.

1.2. Alcances del Manual

En el Manual se describen los procedimientos, que se desarrollan en la actividad de Comunicación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

La Oficina de Comunicaciones en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, podrán diseñar guías y otros documentos que servirán de consulta para que los funcionarios apliquen correctamente los métodos de trabajo en la ejecución de los diferentes procedimientos descritos.


1.3. Destinatarios del Manual

El presente manual de procedimientos está dirigido a:

- Los funcionarios responsables de la ejecución y mejoramiento de cada uno de los procedimientos que integran este manual.
- Los funcionarios de otras dependencias de la institución que en desarrollo de sus funciones son clientes o proveedores en los procedimientos contenidos en este manual.
- Los órganos de control, para que a través de él evalúen la gestión de la actividad desarrollada.

1.4. Manejo y Conservación del Manual



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

En el caso que sea impreso, el manual de procedimientos debe ser objeto de manipulación cuidadosa, con el fin de garantizar el buen estado de las hojas y de la totalidad del instructivo.

Debe mantenerse en un lugar de fácil acceso y podrá reproducirse por la Web, Intranet o correo electrónico institucional para facilitar su consulta.

1.5. Actualización y Mejoramiento del Manual

Este manual de procedimientos es un instrumento flexible que permite actualizaciones o modificaciones, las cuales se deben registrar en su listado maestro de documentos, previa revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación.




1.6. Distribución y Socialización del Manual


La distribución y difusión del manual de procedimientos, como instrumento administrativo, a todos los funcionarios que hacen parte del mismo es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Comunicaciones.







Este documento será publicado en la página Web y la Intranet de Migración Colombia, para consulta; sin embargo, será publicado en formato pdf y en lo posible **no deben ser impreso ni copiado**.

En cuanto a su socialización, ésta es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Comunicaciones y de los Directores Regionales en cada una de las actividades donde se encuentran vinculados los funcionarios.

1.7. Simbología utilizada en los Diagramas de flujo acorde con la firma American National Standard Instituto (ANSI)

Símbolo	Nombre	Explicación
	Inicio / Fin	Indica la iniciación o término de un procedimiento.
	Operación	Describe la actividad o tarea que se debe desarrollar en ese paso. Representa un evento determinado.
	Decisión	Indica un punto en el cual dentro del procedimiento se pueden tomar caminos alternos dependiendo de la condición dada; para lo cual se realiza una pregunta sobre el cual se toma una decisión. La respuesta a la decisión contiene únicamente dos opciones de respuesta: Si o No.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

Símbolo	Nombre	Explicación
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el procedimiento y aporta información para que este se pueda desarrollar. El documento solo se indica cuando es generado (aparece) por primera vez en el procedimiento.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento de forma temporal o permanente.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades del procedimiento dentro de una misma página o dentro de páginas diferentes. Se identifica con un número arábigo.
	Conector de página	Representa una conexión en un paso al final de una página con otro paso al inicio de la siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. Lleva inserta una letra en mayúscula.
	Sentido de circulación del flujo de trabajo	Conecta los símbolos, señala el orden en que se deben ejecutar los pasos, definiendo de esta manera la secuencia del procedimiento.
	Procedimiento alterno	Se utiliza para indicar la ejecución de un procedimiento alterno en un paso de un diagrama de flujo.


CAPITULO II.

2. PROCEDIMIENTOS, GUÍAS Y FORMATOS

Al interior del manual de procedimientos se describen las diferentes tareas y actividades que componen los procedimientos de Gestión de Comunicación; como son:

2.1. Procedimientos

- Planeación de la Comunicación AGCMP.01
- Gestión de la Comunicación Interna AGCMP.02
- Creación y divulgación de información AGCMP.03
- Monitoreo de Medios AGCMP.04

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

2.2. Guías


- Guía para publicaciones web AGCMG.01
- Guía de Protocolo para la atención a medios de comunicación AGCMG.02
- Guía Gestión de la Comunicación Interna AGCMG.03
- Guía para la Creación y Divulgación de Información AGCMG.04
- Guía de Comunicación en situaciones de crisis AGCMG.05
- Guía de Redes Sociales AGCMG.06
- Guía de Estilo Migración Colombia AGCMG.07
- Guía básica para realizar el Brief de una Campaña AGCMG.08
- Manual de Imagen Corporativa AGCMG.09
- Guía para la preparación de entrevistas AGCMG.10

2.3. Formatos


- Formato Solicitud de servicios AGCMF.01
- Formato comunicado AGCMF.01
- Autorización Derechos de Imagen AGCMF.11
- Autorización Derechos de Imagen – Menor AGCMF.12

3. DEFINICIONES DEL PROCESO


- **Afiche:** Pieza publicitaria impresa para utilización en POP.
- **Alineación:** Organización espacial que tiene como referencia a la línea.
- **Alta resolución:** Nivel alto de precisión con la que una imagen digital o impresa.
- **Alta:** Término con el que se denomina la letra mayúscula.
- **Ampliación:** Copia de mayor tamaño que el negativo de partida.
- **Aviso de prensa:** mensaje transmitido por Migración Colombia a través de los medios de comunicación (escritos, audiovisuales, como son los diarios, periódicos, radio televisión), con el fin que llegue a la mayor cantidad de receptores.
- **Baja resolución:** Nivel bajo de precisión con que una imagen digital impresa representa los detalles de la imagen original.
- **Bandera:** Espacio dedicado a los créditos de directivos y colaboradores de un material gráfico.
- **Boceto:** Dibujo inicial que se usa para trabajar sobre una idea y exponerla
- **Briefing:** Reunión que se realiza con los periodistas para tratar algún tema específico que requiera un mayor despliegue en su desarrollo.
- **Campaña Promocional:** Conjunto de actividades llevadas a cabo durante un período de tiempo para estimular la demanda de uno o varios productos.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3


- **Campaña publicitaria:** Conjunto de acciones conducidas generalmente por una agencia de publicidad, por cuenta de un anunciante, destinadas a dar a conocer un producto, crear una imagen de marca o divulgar las actividades de una empresa o sector empresarial, con el fin último de estimular la demanda u obtener una actitud favorable del público objetivo.
- **Campaña:** En otras palabras, una campaña es un conjunto de eventos programados para alcanzar un objetivo. Una campaña se diseña, como parte de una estrategia, para lograr un conjunto de objetivo. Lo que hace que un grupo de mensajes constituya una campaña es su origen en una misma estrategia.
- **Canal de Comunicación:** Medio utilizado para transmitir un mensaje. Puede ser personal o impersonal. Los canales de comunicación personal suponen la existencia de dos o más personas que se comunican directamente unas con otras, bien por medio de una entrevista personal, por teléfono o por correo. Los canales de comunicación impersonal incluyen los medios de comunicación de masas: prensa, radio, televisión, etc.
- **Carácter:** Palabra usada en tipografía para describir las letras, números, signos de puntuación o espacios entre palabras.
- **Carátula:** Tapa o cara principal de una revista o libro
- **Cartel:** Pieza gráfica cuyo diseño permite la lectura a distancia. Es un material gráfico que transmite un mensaje, está integrado en una unidad estética formada por imágenes que causan impacto y por textos breves.
- **Columna:** Cada una de las partes del bloque de texto en que se divide la página impresa de una publicación periódica. Cada columna está separada de las otras por un corondel ciego.
- **Composición:** Distribución, balance y relación general de espacios, luces, colores y líneas que conforman una imagen.
- **Comunicación corporativa:** conjunto de mensajes deliberadamente creados por la organización y difundidos para que sean conocidos por los diferentes públicos. Se basan en la imagen intencional.
- **Comunicación Externa:** Transmisión de mensajes de la organización a públicos externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativas, estratégicas, de difusión y de promoción de una buena imagen.
- **Comunicación Interna:** Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables para la organización) a través de medios específicos para ello.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

- **Comunicación Organizacional:** Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
- **Comunicación:** Realizar la transmisión de información o de conocimiento entre una persona y otra del modo más exacto posible. Es hacer común un significado a una comunidad con el fin de que toda ella pueda comulgar en la comprensión del mismo.
- **Comunicación:** La comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. En toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor.
- **Comunicado de Prensa:** Es un texto autorizado por la Oficina de Comunicaciones con la intención informar a la opinión pública y medios de comunicación sobre un hecho coyuntural por el cual se hace necesario un pronunciamiento oficial de la entidad.
- **Contra carátula:** Cara posterior principal o contratapa exterior de una revista o libro.
- **Contraportada:** Es la cara posterior de la anteportada o portadilla, puede ir en blanco o bien figurar en ella el título general de la obra, cuando ésta consta de varios tomos. También puede figurar en ella algún grabado con retrato del autor o sin él.
- **Crédito:** Mención impresa en una pieza gráfica de personas que han intervenido en su realización.
- **Cubierta:** Portada, contraportada y lomo en una publicación.
- **Cuerpo de texto:** Texto principal de cualquier documento.
- **Cuerpo:** Tamaño de las letras en tipografía.
- **Cursiva:** Versión inclinada de una fuente tipográfica.
- **Diagramación:** Distribución u organización de los elementos de un mensaje bimedia (texto e imagen) en un espacio bidimensional mediante criterios de jerarquización de la información buscando funcionalidad del mensaje (fácil lectura) bajo una apariencia estética agradable.
- **Diseño:** Organización de materiales y procesos de la forma más productiva, en un sentido económico, en un equilibrado balance de todos los elementos necesarios para cumplir una función.
- **Editar:** Retocar un texto o imagen para mejorar su contenido y forma, o hacer que encaje en un espacio determinado.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

- **Emisor:** Fuente de un mensaje. Organismo productor del mensaje o de la señal en dirección al receptor.
- **Encabezado:** Título, cabeza o parte superior de una información.
- **Entrevista:** Una entrevista es un diálogo entablado entre el vocero autorizado del Departamento y uno o varios periodistas sobre un tema en particular previamente evaluado y autorizado por la Oficina de Comunicaciones.
- **Escarapela:** identificación personal para los participantes de un evento.
- **Estrategia de comunicación:** Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.
- **Estrategia:** Es aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto. Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de tales objetivos.
- **Facebook:** es una red social que le permite mantenerse al día con amigos, subir fotos, compartir enlaces y videos.
- **Folleto:** Documento compuesto solamente por unas pocas páginas y que va encuadernado mediante cosido metálico o adhesivo.
- **Formato:** Sentido del tamaño dado al área de un diseño. Puede ser cuadrado, horizontal o apaisado, vertical, circular, etc. Tamaño y forma de la superficie de la imagen en una fotografía.
- **Fuente:** Juego completo de caracteres en cualquier diseño, cuerpo y estilo.
- **Gancho:** Texto que sigue al titular y que contiene en muy pocas líneas los elementos más relevantes de la noticia.
- **Guion:** Plan a escala reducida de un libro o una secuencia cinematográfica, utilizado principalmente para anticipar y planificar un diseño con muchas etapas.
- **Identidad corporativa:** Es el conjunto coordinado de signos visuales por medio de los cuales la opinión pública reconoce instantáneamente y memoriza a una entidad o un grupo como institución.
- **Identidad visual:** Sistema de signos que se compone de logotipo, símbolo y gama cromática que identifica a una compañía.
- **Imagen Corporativa:** Imagen de una empresa o entidad tal como es percibida por los públicos a los que se dirige y la sociedad, en general.
- **Imagen:** En el sentido corporativo se refiere a la percepción de los públicos acerca de una organización y la idea general que forman respecto a esta y sus productos o servicios.
- **Índice:** Relación esquemática del contenido del libro.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

- **Información:** Se entiende comúnmente por información la noticia, es decir, el mensaje ligado al contenido de una cosa significada. Sin embargo, la acepción dada a este término en la teoría matemática de la comunicación (o de la información) es la que adoptamos en este libro.
- **Lead:** Es el primer párrafo de boletín de prensa donde se encuentra contenido un breve resumen de la noticia en el que se especifica el origen y el resultado del procedimiento operativo
- **Manual:** Libro, normalmente encuadernado en rústica e impreso e forma económica, que describe las instrucciones técnica de un proceso, método o equipo.
- **Mayúsculas:** Letras mayores de un alfabeto escrito.
- **Nota Interna:** Es una pieza de comunicación escrita que describe las actividades internas que se realizan al interior de la Unidad. En las notas internas el texto va acompañado de fotografías alusivas a la actividad que se está dando a conocer.
- **Periódico:** Publicación que recopila noticias y analiza informaciones que se edita de forma periódica.
- **Pie de foto:** En edición o periodismo, un pequeño texto que se pone acompañando una fotografía o ilustración para especificar su contenido.
- **Pie de página:** Línea de texto situada al pie de la página y que puede incluir el número de la página, el título del documento, el nombre del autor, etc.
- **Plegable:** Pieza de comunicación gráfica, impresa en un solo papel sin cortar páginas, que solo utiliza pliegues o grafas.
- **Pliego:** Tamaño completo del papel entregado por el fabricante.
- **Preprensa:** Etapa posterior al diseño y previa a la impresión misma.
- **Portal web:** Es un acto informativo convocado por Migración Colombia al que están invitados los medios de comunicación para informarlos sobre un hecho en particular.
- **Público Externo:** El público externo está determinado por las personas que tienen alguna relación con la institución, sea ésta geográfica, de productos o servicio.
- **Público Interno:** Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculada a ella. En el caso de una empresa, el público interno está conformado por accionistas, directivos, empleados, trabajadores, contratistas, proveedores, distribuidores, etc.
- **Redes sociales:** Son sitios web que ofrecen servicios y funcionalidades de comunicación diversas para mantener en contacto a los usuarios de la red. Se

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	CÓDIGO	MC
	GUÍA	Manual del Proceso de Gestión de Comunicación	VERSIÓN	3

basan en un software que integra numerosas funciones individuales como blogs, wikis, foros, chat, mensajería en una misma interfaz y que proporciona la conectividad entre sus diversos usuarios.

- **Rueda de Prensa:** Es un acto informativo convocado por Migración Colombia al que están invitados los medios de comunicación para informarlos sobre un hecho en particular.
- **Subtítulo:** Frase que sigue al título principal, a menudo para ampliar la información del título.
- **Titular:** El en nombre con el que se enuncia un boletín o comunicado de prensa.
- **Twitter:** es una red social y un microblog. Muchos la consideran que está más enfocada a comunicar noticias.
- **YouTube:** es una red social que le permite subir videos, compartirlos e intercambiar opiniones sobre éstos. Cualquier persona que quiere buscar y ver un video acude a YouTube.
- **Volante:** Pequeña publicación compuesta esencialmente por una sola hoja de papel, ya sea plegada o sin plegar (con mayor frecuencia sin plegar), que se utiliza para promover algún tipo de venta.