
	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Comunicación	<b>CÓDIGO</b>	AGCMG.02
	<b>GUÍA</b>	Protocolo para la atención a medios de comunicación	<b>VERSIÓN</b>	4

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO DE LA GUÍA .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL .....	3
4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS.....	4
5. DESARROLLO DE LA GUÍA.....	5
5.1 Contexto .....	5
5.2. Por qué nos consultan los medios.....	6
5.3. Procedimiento .....	6
5.4 Acerca de la pertinencia de dar o no la entrevista .....	7
5.5. Solicitud uso instalaciones .....	8
5.6. Designación de voceros .....	8
6. BIBLIOGRAFÍA .....	8
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	9


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Comunicación	<b>CÓDIGO</b>	AGCMG.02
	<b>GUÍA</b>	Protocolo para la atención a medios de comunicación	<b>VERSIÓN</b>	4

## INTRODUCCIÓN

La política de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia en su relación con los medios masivos de comunicación, bien sean nacionales o internacionales, siempre es ser abiertos y diligentes, con el ánimo de que la información publicada sea veraz y precisa.

Para ese efecto la Oficina de Comunicaciones construye este protocolo con el fin de establecer una normatividad clara que sea cumplida tanto por los funcionarios como por los medios de comunicación.

El presente protocolo que, de acuerdo a la dinámica de la Entidad, podrá ser sujeto de continuas modificaciones, busca destacar aquellos aspectos fundamentales dentro del relacionamiento con los medios de comunicación y parte del entendido de que las habilidades para generar e intercambiar información no son propiedad exclusiva de los que estudian comunicación, sino que son la consecuencia de una actitud pro-activa y de un buen trabajo en equipo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

## 1. OBJETIVO DE LA GUÍA


Crear una herramienta que facilite el relacionamiento de la Unidad Administrativa Migración Colombia con los medios de comunicación, facilitando el relacionamiento estratégico de la institución, así como su posicionamiento a nivel nacional.

## 2. ALCANCE

El presente protocolo está dirigido a todo el cuerpo directivo de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, así como a todos los miembros y enlaces de la Oficina de Comunicaciones y demás funcionarios de la institución.

## 3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- Constitución Política de la República de Colombia 1991
- Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 599 DE 2000, por la cual se expide el Código Penal.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.
- Decreto 506 de 2003 "Por el cual se reglamentan los Acuerdos 01 de 1998 y 12 de 2000, compilados en el Decreto 959 de 2000".
- Decreto 4062 de 2011 “Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura”, artículo 14, numeral 3º.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, enero 20 de 2015.
- Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Directiva Presidencial 7 de 2011. Directrices para la publicidad de las entidades públicas del Orden Nacional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

#### 4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

**Audiovisual:** se refiere conjuntamente al oído y a la vista, o los emplea a la vez. Se dice especialmente de métodos didácticos que se valen de grabaciones acústicas acompañadas de imágenes ópticas.

**Comunicado de prensa:** es un texto autorizado por la Oficina de Comunicaciones con la intención informar a la opinión pública y a los medios de comunicación sobre un hecho coyuntural por el cual se hace necesario un pronunciamiento oficial de la entidad.

**Emisión:** tiempo durante el cual se emiten sin interrupción programas por radio o televisión.

**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.

**Informar:** enterar o dar noticia de algo.

**Jefe de prensa:** es la persona responsable de dar visibilidad y credibilidad a una empresa o institución, a través de la imagen y mensajes que esta lanza a los medios.

**Lector:** que lee o tiene el hábito de leer.

**Medios de comunicación:** son todos aquellos sistemas usados para el establecimiento de una comunicación. Estos sistemas se basan, principalmente, en un conglomerado de canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información.


**Noticia:** información sobre algo que se considera interesante divulgar.

**Periodista:** actividad profesional que consiste en la obtención, tratamiento, interpretación y difusión de informaciones a través de cualquier medio escrito, oral, visual o gráfico.

**Radioyente:** persona que oye la radio.

**Reportaje:** trabajo periodístico, cinematográfico, etc., de carácter informativo.

**Telespectador:** persona que ve la televisión.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

**Vocero:** persona que habla en nombre de otra, o de un grupo, institución, entidad, etc., llevando su voz y representación.

## 5. DESARROLLO DE LA GUÍA

La política de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia en su relación con los medios masivos de comunicación, bien sean nacionales o internacionales, siempre es ser abiertos y diligentes, con el ánimo de que la información publicada sea veraz y precisa.

Para ese efecto la Oficina de Comunicaciones construye este protocolo con el fin de establecer una normatividad clara que sea cumplida tanto por los funcionarios como por los medios de comunicación.


### 5.1 Contexto

En sus orígenes, los medios de comunicación de masas fueron concebidos exclusivamente como una herramienta de información. Sin embargo, con el paso del tiempo, se convirtieron en un eje fundamental del desarrollo de las sociedades.

Sus funciones son propias del lenguaje y se pueden clasificar de la siguiente forma:

- **Función informativa:** consiste en informar a las personas de alguna novedad o al menos de hechos noticiosos.
- **Función recreativa:** también se la denomina función lúdica o de entretenimiento. Es, en teoría, la segunda función en orden de importancia. Se trata de entretener, divertir a los lectores, radioyentes o telespectadores.
- **Función expresiva:** está estrechamente relacionada con la función emotiva. En esta función aparecen los sentimientos de las personas, por lo tanto, es propia de los géneros periodísticos de opinión.
- **Función sugestiva:** también se la denomina función persuasiva. Está estrechamente relacionada con la función apelativa.

Uno de los objetivos principales de los medios de comunicación es el de crear opinión. La prensa, la radio y la televisión tienen mucho poder para influir en la toma de decisiones de las personas desde el punto de vista, social, político o religioso.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

- **Función estética:** está estrechamente relacionada con la función poética. Un periódico, un programa de radio o de televisión ha de estar bien hecho. Tiene que resultar atractivo para los consumidores, ya sean lectores, radioyentes o telespectadores. Cada vez se le da más importancia al formato, a la forma. Aunque en todos los programas tiene que haber, de alguna manera, función estética. Esta es propia en algunos programas o secciones dedicadas a la música, el cine o la literatura.


## 5.2. Por qué nos consultan los medios

Los medios de comunicación llegan a Migración Colombia con el objetivo de:

- 1) Solicitar información acerca de algún procedimiento adelantado por la Entidad, de acuerdo con sus competencias.
- 2) Requerir información general de la Entidad.
- 3) Realizar un reportaje acerca de deportados, expulsados, repatriados, tráfico de migrantes y trata de personas, entre otros.
- 4) Solicitar cifras o datos estadísticos que permitan realizar un análisis de una situación determinada.
- 5) Utilizar las instalaciones de cualquiera de nuestras sedes para la grabación de contenido audiovisual.
- 6) Para hacer cubrimiento en situaciones de orden público.
- 7) Verificar los movimientos migratorios de un ciudadano.

## 5.3. Procedimiento

- 1) El medio de comunicación realiza su solicitud ante cualquiera de las dependencias o áreas de Migración Colombia.
- 2) El área que recibe la solicitud debe solicitar la siguiente información:
  - a. Nombre del Periodista.
  - b. Datos de Contacto. (Teléfono fijo – Celular – Correo electrónico)
  - c. Medio. (Nombre del medio)
  - d. Programa. (Nombre del programa y qué tipo de programa es)
  - e. Tipo de Medio. (Radio – Prensa escrita – Televisión – Alternativos)
  - f. Fecha del requerimiento. (Para cuándo requiere la entrevista o la información)
  - g. Formato de la entrevista. (Directo – Pregrabado)
  - h. Fecha de emisión. (Cuándo saldrá al aire la información o entrevista)
  - i. Duración de la entrevista.
  - j. Tema a tratar.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

k. Preguntas a Realizar.

- 3) La dependencia que recibe la solicitud debe tramitar la misma ante la Oficina de Comunicaciones de Migración Colombia, enviándole un correo al jefe de la Oficina de Comunicaciones con toda la información recopilada.
- 4) El área que atendió en primera instancia el requerimiento del medio de comunicación debe informarle al solicitante que la Oficina de Comunicaciones se pondrá en contacto con él, con el fin de profundizar acerca del requerimiento.
- 5) El jefe de la Oficina de Comunicaciones, o la persona de esta oficina que él designe a través de correo electrónico, tendrá un plazo máximo de 72 horas para ponerse en contacto con el periodista y ahondar en el requerimiento.
- 6) Con la información recopilada, el jefe de la Oficina de Comunicaciones evaluará si es pertinente o no dar la entrevista, así como la viabilidad de la misma.
- 7) Una vez aprobada, el jefe de la Oficina de Comunicaciones reenviará la solicitud del medio a la Subdirección u Oficina encargada del tema.
- 8) La Subdirección o área responsable de emitir la información consolidada tendrá un plazo máximo de 48 horas para hacer llegar las respuestas al correo del jefe de la Oficina de Comunicaciones.
- 9) Con la información consolidada, el jefe de la Oficina de Comunicaciones le dará respuesta al medio a través del correo electrónico, con copia oculta a la Dirección General, para coordinar todo lo pertinente con el requerimiento.

#### 5.4 Acerca de la pertinencia de dar o no la entrevista

- 1) La solicitud recibida por el medio de comunicación será analizada para definir la viabilidad de dar entrevista o responder de forma escrita.
- 2) El jefe de la Oficina de Comunicaciones realizará un primer análisis de la solicitud y elevará la misma ante la Dirección General.
- 3) En caso de que el Director General no pueda dar la entrevista, se dará respuesta al medio de comunicación de forma electrónica.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Comunicación	CÓDIGO	AGCMG.02
	GUÍA	Protocolo para la atención a medios de comunicación	VERSIÓN	4

## 5.5. Solicitud uso instalaciones

La Oficina de Comunicaciones es la única que autoriza la entrada, movilización y registros de cámaras fotográficas, de video o cualquier medio magnético dentro de las diferentes dependencias de Migración Colombia.

## 5.6. Designación de voceros

Un vocero es un portavoz, es decir, una persona designada por una organización para que exprese por ella los mensajes autorizados. Su trabajo es trascendental ya que la opinión o la información que le entregue a un público específico operan como una guía para tomar decisiones y para que quien recibe el mensaje adopte una posición frente a la organización.

Ser vocero es una designación, una investidura, una responsabilidad delegada, que, para asumirse, requiere de competencias comunicativas bien desarrolladas, la utilización de un lenguaje claro y conciso, la transmisión de ideas simples y de fácil comprensión, la estructuración de mensajes precisos y directos, el dominio del tema del mensaje y el reflejo de serenidad y tranquilidad, independientemente del tipo de información entregada.


Teniendo en cuenta lo anterior, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia establece que el funcionario delegado para atender a los medios de comunicación será el Director General de la Entidad.

En caso de que el vocero oficial no pueda atender una entrevista, el jefe de la Oficina de Comunicaciones se encargará de coordinar con el Director General quién hará las veces de vocero.

## 6. BIBLIOGRAFÍA


- RTVC Sistema de Medios Públicos
- Real Academia Española
- Universia.net



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Comunicación	<b>CÓDIGO</b>	AGCMG.02
	<b>GUÍA</b>	Protocolo para la atención a medios de comunicación	<b>VERSIÓN</b>	4

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha y Número de acta de aprobación</b>	<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	Resolución 1730 de 2015 31/12/2015	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones Rolando Garnica Arias Oficina Asesora de Planeación	Christian Krüger Sarmiento Director General Migración Colombia	Adopta segunda versión del manual de procedimientos del proceso
2	Resolución 815 de 2017 23/05/2017	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones Juan Camilo Gonzalez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Christian Krüger Sarmiento Director General Migración Colombia	Traslado de información al nuevo formato. Mediante Resolución 815 se adopta la tercera versión del Manual de Procedimientos del proceso Gestión de Comunicación, y se aprueba la segunda versión de procedimientos, guías, formatos e instructivos AGCMG.02 (v2)

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Comunicación	<b>CÓDIGO</b>	AGCMG.02
	<b>GUÍA</b>	Protocolo para la atención a medios de comunicación	<b>VERSIÓN</b>	4

<b>Versión</b>	<b>Fecha y Número de acta de aprobación</b>	<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
3	Acta No. 047 03/11/2020	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones Sandra Soraya Herrera Gestor Oficina Asesora de Planeación	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG	Traslado de información al nuevo formato e inclusión de los ítems: marco legal, definiciones, bibliografía y control de cambios. Modificaciones en la redacción del ítem 'designación de voceros'.
4	Acta No. 57 27/09/2022	Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones Leidy Andrea Vargas P. Enlace Proceso Andrea Roa M Gestor Grupo Desarrollo Organizacional	Ana Carlota Arias Schickler Representante de la Alta Dirección para el SIG (E)	Se actualiza en el documento el Marco Normativo y Legal, Definiciones y/o Siglas, Desarrollo de la Guía, Bibliografía