




| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|----------------------------------|---|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 1. OBJETIVO DE LA GUÍA | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL | 5 |
| 4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS..... | 5 |
| 5. DESARROLLO DE LA GUÍA | 7 |
| 5.1 PLAN DE COMUNICACIONES..... | 7 |
| 5.2 QUÉ SE DEBE COMUNICAR..... | 7 |
| 5.3 QUIÉN COMUNICA | 7 |
| 5.4 CUÁNDO SE COMUNICA | 8 |
| 5.5 A QUIÉN SE COMUNICA | 8 |
| 5.6 CÓMO SE COMUNICA..... | 8 |
| ▪ Quién: | 9 |
| ▪ Qué:..... | 9 |
| ▪ Dónde: | 9 |


| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

| | | |
|-------|---|----|
| ▪ | Cuándo: | 10 |
| ▪ | Cómo: | 10 |
| A. | Para fotografía: | 11 |
| B. | Para video: | 11 |
| C. | Para realizar imágenes: | 12 |
| 5.7 | MEDIOS DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 13 |
| 5.7.1 | Formatos a través de los cuales se divulga la información | 13 |
| 5.7.2 | Canales de comunicación | 14 |
| 5.7.3 | Piezas promocionales e informativas | 16 |
| 5.7.4 | Campañas de comunicación | 19 |
| 5.8 | Observaciones finales | 20 |
| 5. | BIBLIOGRAFÍA | 21 |
| 7. | CONTROL DE CAMBIOS | 21 |

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

CONTENIDO DE TABLA

| | |
|--|----|
| Tabla 2. Control de cambios actual. (No accesible)..... | 21 |
|--|----|

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

INTRODUCCIÓN

Los medios de comunicación actúan como un sistema de transmisión de mensajes y símbolos para el ciudadano.

Además de informar y entretener, los medios de comunicación forman e inculcan a los individuos los valores, creencias y códigos de comportamiento que les hará integrarse en las estructuras institucionales de la sociedad.

De ahí que toda Organización debe decidir si le conviene crear y divulgar una noticia o esperar a que ésta surja por sí sola.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Comunicaciones de Migración Colombia ha decidido crear un protocolo para la creación y divulgación de información externa.

Es importante recalcar y jamás olvidar que la información no incluye opiniones personales.

Este protocolo, como la comunicación, desea ser dinámico y participativo y se irá perfeccionando a medida que todos los funcionarios de Migración Colombia lo pongan en práctica y nos ayuden a mejorar las propuestas o recomendaciones aquí recogidas.


La gestión de la información y las labores de comunicación deben ser parte de un proceso planificado de diseño y ejecución, insertado con los planes institucionales. La improvisación tiene costos y resultados demasiado frustrantes.

1. OBJETIVO DE LA GUÍA

Crear una herramienta que permita identificar qué información debe ser divulgada por la Entidad y de qué forma se debe hacer.

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.


| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL


- Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Ley 1016 de 2006, “Por la cual se adoptan normas legales, con meros propósitos declarativos, para la protección laboral y social de la actividad periodística y de comunicación a fin de garantizar su libertad e independencia profesional”.
- Decreto 4062 de 2011, capítulo II, artículo 14 de las funciones de la Oficina de Comunicaciones.
- Decreto Número 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Directiva Presidencial No. 05 del 24 de noviembre de 2014.

4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

- **Brief:** es un documento escrito que contiene o debe contener toda la información necesaria para encarar el desarrollo de la campaña publicitaria.
- **Bullets:** son frases cortas que recogen las características principales de un producto o tema.
- **Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.
- **Campaña:** conjunto de acciones o trabajos que se realizan en un periodo de tiempo. Se caracteriza por enviar un mensaje a la audiencia de forma visual, audiovisual o auditivo, que puede ser difundido en prensa, televisión, radio e Internet, con el que busca prevenir o comercializar un producto.
- **Comunicación:** es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.
- **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.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
|---|---|---|---------|----------|
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- **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.
- **Comunicado de prensa:** es un texto emitido por la Oficina de Comunicaciones y autorizado por el Director General, o su equipo directivo, o el jefe del área correspondiente, con la intención de 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.
- **Consejo de redacción:** Mesa de trabajo liderada por el jefe de la Oficina de Comunicaciones con los miembros de su equipo, para planear el diseño de campañas y piezas comunicativas, de acuerdo con la estrategia de comunicación de la Oficina y tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas de la entidad.
- **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- **Entrevista:** es un diálogo entablado entre el vocero autorizado de Migración Colombia y uno o varios periodistas sobre un tema en particular, previamente evaluado y autorizado por la Oficina de Comunicaciones.
- **Estrategia de comunicación:** planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, la cual debe ir acorde a los objetivos y valores de la misma.
- **Guion:** escrito en el que de forma breve y ordenada se han apuntado algunas ideas o cosas con el objeto de que sirva de guía para determinado fin.
- **Incidente:** en un proceso, cuestión distinta de la principal, pero relacionada con esta, que se resuelve a través de un trámite especial.
- **Información:** hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Prevenir:** preparar, aparejar y disponer con anticipación lo necesario para un fin.
- **Tickets Aranda:** Plataforma de servicio para realizar las solicitudes a la Oficina de Comunicaciones, ubicado en la intranet institucional, menú “Mis servicios”.

| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- **Ticket:** Documento que se entrega a la persona interesada en el que se garantiza que esta ha realizado una entrega o pago por una compra o por un servicio, o que cumple cierto requisito o tiene cierto derecho sobre algo.
- **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

5.1 PLAN DE COMUNICACIONES

Para soportar las estrategias y los retos de Migración Colombia en materia de comunicaciones, se requiere implementar un plan de comunicaciones orientado a apalancar el logro de los objetivos institucionales de la Entidad.

La ejecución del plan se hará desde las diferentes áreas, dependencias o regionales, según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos.


5.2 QUÉ SE DEBE COMUNICAR

- Todo hecho de gran impacto para la ciudad y la región, que requiera una acción inmediata por parte de Migración Colombia.
- Cambios o actualizaciones en tarifas, trámites y/o servicios prestados por la entidad
- Hechos relevantes que destaquen la gestión de la Entidad en todo el territorio nacional
- Todas las estrategias y normatividad migratoria de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional.

5.3 QUIÉN COMUNICA

Toda la comunicación emitida desde Migración Colombia debe contar con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones y será esta la dependencia encargada coordinar la distribución de la información y la vocería.

Sin embargo, serán cada una de las diferentes áreas de Migración Colombia (Regionales, PCM, CFSM, Subdirecciones, Oficinas), las encargadas de entregar la información de manera oportuna a la Oficina de Comunicaciones.

| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

5.4 CUÁNDO SE COMUNICA

La Oficina de Comunicaciones recibirá las necesidades en materia de comunicación por parte de las diferentes regionales y dependencias a través de la plataforma Tickets Aranda. Esta debe ser asignada por el enlace de comunicaciones o aquella persona que el superior jerárquico designe.

El correo comunicaciones@migracióncolombia.gov.co solo será utilizado para el envío de solicitudes, únicamente y en caso de presentar fallas en la plataforma Tickets Aranda por lo que la Oficina de Comunicaciones informará previamente a los funcionarios a través de los canales internos de la Entidad en caso de presentar esta eventualidad.

En los casos que involucren procedimientos relacionados a la gestión misional de la Entidad, la información deberá ser entregada a la Oficina de Comunicaciones de manera oportuna por al área solicitante.

La información se suministrará a los medios de comunicación cuando la Oficina de Comunicaciones lo estime conveniente.

5.5 A QUIÉN SE COMUNICA


La información irá dirigida a la ciudadanía en general y será difundida a través de los diferentes medios de comunicación.

5.6 CÓMO SE COMUNICA

1. El enlace de la Oficina de Comunicaciones, designado por el Director Regional o Jefe de Oficina, en cada una de las dependencias debe evaluar la información que se produce al interior de las mismas, destacando aquella que considere relevante, que implique una acción inmediata de la entidad y que pueda llegar a generar impacto dentro de la sociedad.

Para definir la relevancia del tema se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Oportunidad** ¿Pasó algo en fecha reciente o nos acabamos de enterar de algo?
Impacto ¿El hecho afectará a muchas personas o sólo a unas cuantas?
- **Proximidad** ¿Sucedió algo cerca de nuestra localidad o algunas personas de ella estuvieron involucradas?

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- **Controversia** ¿Hay desacuerdos entre la gente en torno a esto?
- **Prominencia** ¿Estuvo involucrada una persona muy conocida?
- **Actualidad** ¿Está hablando la gente del lugar acerca de eso?
- **Extrañeza** ¿Es insólito lo que ha ocurrido?


2. Una vez identificado el caso, el enlace de comunicaciones debe recopilar y verificar toda la información relevante sobre este incidente.

El levantamiento de información le debe permitir dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- **Quién:**
 - ¿Quién está involucrado en esta historia?
 - ¿Quién fue afectado por ella?
 - ¿Quién es la persona idónea para relatar la historia?
 - ¿Quién ha sido omitido en la historia?
 - ¿Quién tiene información adicional al respecto?
 - ¿Quiénes están en conflicto en esta historia?
 - ¿Tienen estas personas algo en común?
 - ¿Con quién más se podría hablar sobre esos hechos?

- **Qué:**
 - ¿Qué sucedió?
 - ¿Cuál es el propósito de esta historia?
 - ¿Qué intento decir en realidad?
 - ¿Qué necesita saber el lector, espectador o escucha para entender esta historia?
 - ¿Qué me sorprendió de ella?
 - ¿Cuál es el hecho concreto más importante que he descubierto?
 - ¿Cuál es la historia en este caso?
 - ¿Qué pasa después?
 - ¿Qué puede hacer la gente al respecto?

- **Dónde:**
 - ¿Dónde sucedió esto?
 - ¿A qué otro lugar puedo ir para conocer la historia completa?
 - ¿Cuál será el siguiente paso de esta historia?
 - ¿Cómo terminará?

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

▪ **Cuándo:**

- ¿Cuándo sucedió esto?
- ¿Cuándo tuvieron lugar los momentos decisivos de esta historia?
- ¿Cuándo debo informar sobre esta historia?
- ¿Por qué?
- ¿Por qué está ocurriendo esto?
- ¿Es un caso aislado o forma parte de una tendencia?
- ¿Por qué se comporta la gente como lo ha hecho?
- ¿Cuáles son sus motivos?
- ¿Por qué es importante esta historia?
- ¿Por qué debe la gente mirarla, leerla o escucharla?
- ¿Por qué tengo la certeza de que capté bien esta historia?


▪ **Cómo:**

- ¿Cómo cambiará la situación a causa de lo sucedido?
- ¿Qué utilidad tendrá esta historia para el lector, escucha o espectador?
- ¿Y para la comunidad?
- ¿Cómo conseguí esta información?
- ¿Está clara la atribución?
- ¿Cómo le podría describir esta historia una persona a un amigo?

3. Todos los incidentes que tengan algún tipo de relevancia para Migración Colombia deben contar con un registro fotográfico y audiovisual, el cual estará a cargo de la dependencia responsable.

En caso de que la dependencia no cuente con cámaras de video y fotografía, podrá solicitar la colaboración de la Oficina de Comunicaciones, la cual debe hacerse con una anticipación mínima de 48 horas hábiles y en caso de ser posible cubrir dicho requerimiento, la dependencia se encargará de suministrar el vehículo para el desplazamiento del equipo, así como de gestionar los permisos necesarios para el ingreso del personal.

Si la Oficina de Comunicaciones no puede realizar el cubrimiento y la dependencia no cuenta con equipos para la realización de esta tarea, la misma puede ser realizada utilizando los equipos de video y fotografía instalados en los celulares.

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |


Para lo anterior se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

A. Para fotografía:

- Familiarícese con las opciones que ofrece su cámara antes de utilizarla para periodismo visual, en caso de conocer el equipo utilícelo en la opción automática.
- La iluminación es fundamental para la fotografía. Si hay poca luz utilice el flash de la cámara. Evite que fuentes de luz, como ventanas le den frente a la cámara, esto produce un efecto de contra luz que daña la calidad de su fotografía.
- Evite tomar fotografías tipo selfie o planos muy generales donde sea difícil identificar la acción. Planos medio o primeros planos son los más recomendados.
- En caso de utilizar un plano general asegúrese de que no haya muchos elementos distractores en el fondo, ni imágenes que no se puedan presentar.
- En caso de fotografiar niños o personas a las que no se les pueda enseñar el rostro sugerimos retratarlos de espalda.
- Aprenda a llenar el marco de la imagen. No deje demasiado espacio entre la parte superior de la cabeza del sujeto y el marco de la fotografía.
- Céntrese en un elemento, esto le va a ayudar a que la foto salga enfocada y nítida.
- Acérquese al sujeto de su foto y muévase para obtener el ángulo correcto.
- De preferencia utilice encuadre horizontal, las fotos verticales son más difíciles de publicar en sitios web o en televisión.
- Tome fotos de acción, emoción y reacción.
- Asegúrese que no haya nada como una lámpara o un palo saliendo de la cabeza de la persona.
- Las fotografías jamás deben ser manipuladas. En caso de que haya necesidad de retocar algún producto, esto será hecho por la oficina de comunicaciones.
- Siempre escriba información básica para el pie de foto e incorpore los detalles del evento y el nombre del fotógrafo. Asegúrese de no tener errores ortográficos y de verificar el nombre de las personas y el lugar donde se tomó la foto.
- Asegúrese de que los funcionarios de la entidad que aparezcan en las fotografías porten el uniforme de acuerdo con lo establecido en el manual de identidad.

B. Para video:

- Familiarícese con su equipo de video, micrófonos y luces.
- Mezcle los planos en cada una de sus grabaciones. Tome planos generales, planos medios y primeros planos.
- Utilice un trípode, recuerde que la distancia afecta su toma. Cuanto más lejos esté su cámara de un sujeto más temblorosa se verá su imagen al momento de hacer el zoom e incluso al dejar el plano abierto.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
|---|---|---|---------|----------|
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- d. Evite hacer paneos y zoom. Un paneo es un movimiento de la cámara de un lado a otro sobre su propio eje.
- e. Si está realizando un video con su celular, recuerde siempre hacerlo de forma horizontal. No voltee por ningún motivo su dispositivo móvil.

C. Para realizar imágenes:

Al momento de realizar cualquier tipo de registro audiovisual (Audio – Video – Fotografía) tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para el manejo de las imágenes:


- a. Tener una actitud sensible y respetuosa al tomar la imagen, recuerde que esa persona puede ser su hijo o hija, su hermano o hermana o algún ser querido.
- b. No divulgar datos, imágenes o informaciones que amenacen el honor, la reputación o constituyan injerencias arbitrarias o ilegales a la vida privada e intimidad de las personas.
- c. Tener el consentimiento del niño, niña y adolescente, así como de un adulto responsable (madre, padre o tutor) antes de filmarlo o fotografiarlo.
- d. Informar claramente a las personas acerca del por qué y para qué se les fotografía o entrevista.
- e. Evite estigmatizar a través de las imágenes.

4. Una vez se tenga la información completa, es decir que el enlace tenga clara cuál es la noticia, las imágenes y las implicaciones que tiene, junto con la validación por el Director Regional o jefe de oficina, la misma será remitida a la Oficina de Comunicaciones para su valoración.

5. La información debe ser remitida por las dependencias a través de la plataforma Tickets Aranda.

6. La Oficina de Comunicaciones no se hará responsable por información remitida a través de canales diferentes a los ya mencionados.

7. En caso de que el peso del archivo sea superior al autorizado por los correos institucionales, se enviarán las fotos y los videos por la plataforma WeTransfer, para que sea descargada desde la Oficina de Comunicaciones.

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

8. La información enviada por las dependencias será interpretada, analizada y valorada por el Jefe de Comunicaciones, quien, en caso de ser necesario, solicitará a través de cualquier miembro de su oficina, información adicional.

9. Una vez valorada la información, la Oficina de Comunicaciones realizará las correcciones necesarias a los documentos que se divulgarán, en ningún caso iniciará de cero un comunicado, y de inmediato proyectará el mismo a la Dirección, Oficina Jurídica y Subdirección u Oficina correspondiente para su aprobación.

10. En casos especiales se enviará a la Jefatura de prensa del Ministerio de Relaciones Exteriores o la Presidencia de la República.

5.7 MEDIOS DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.7.1 Formatos a través de los cuales se divulga la información

a. Comunicado de prensa

A través de ellos se informan las actividades misionales y administrativas de Migración Colombia que sean propias, relevantes y que tengan un interés noticioso para los medios de comunicación regional o nacional.


Los comunicados de prensa regional y nacional se publicarán expresamente para tratar temas coyunturales y serán elaborados por la Oficina de Comunicaciones.

Cuando se emita un comunicado de prensa este será “la voz de la entidad” y habrá declaraciones sólo en los casos que así lo ameriten.

Junto con el comunicado de prensa se entregarán a los medios de comunicación imágenes de apoyo para reforzar la información.

b. Ruedas de prensa

Las ruedas de prensa se realizarán cuando el tema del comunicado sea de un alto impacto noticioso y amerite las declaraciones del vocero oficial.

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

La citación a medios de comunicación se debe hacer con antelación para que los periodistas puedan llegar a las instalaciones de Migración Colombia o al lugar destinado para tal fin.

En el lugar donde se realice la rueda de prensa deben estar instalados distintivos de la Entidad que apoyen visualmente la imagen institucional.

Las declaraciones que se entreguen durante la rueda de prensa deben estar ceñidas a la información contenida en el comunicado de prensa.

Será citada por el jefe de la Oficina de Comunicaciones o en las regionales por el enlace de esta oficina previa autorización del jefe del Proceso de Gestión de comunicaciones.

Los anteriores lineamientos son sujetos de modificación cuando una rueda de prensa se realice en conjunto con otra autoridad.

c. Ronda de medios

Algunos temas necesitan de un desarrollo noticioso diferente y van encaminados a una audiencia específica; por esta razón, se podrán hacer entrevistas sobre un tema particular de manera individual con un medio de comunicación.


Durante esta entrevista se le podrá suministrar al periodista documentación e información que ayude a complementar con más detalle el desarrollo de la noticia en ese medio.

5.7.2 Canales de comunicación

a. Carteleras virtuales o informativas

Este medio tiene como objetivo informar y reforzar comunicaciones del día a día, que le permitan la ciudadanía estar informados sobre el desarrollo misional de la Entidad.

Las carteleras son un medio de comunicación cuyo propósito es dar a conocer campañas, información general, comunicados, eventos o mensajes del director. Están dirigidas a los usuarios de Migración Colombia y en algunos casos, dependiendo de su ubicación, a los funcionarios.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
|---|---|---|---------|----------|
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

La información institucional que se divulga en las carteleras virtuales se canaliza a través de la Oficina de Comunicaciones con previa solicitud y aprobación del jefe de la Oficina.

b. Correo electrónico

El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

El correo es la forma más sencilla de compartir información con los periodistas y grupos de interés.

El tener una cuenta de correo electrónico institucional compromete y obliga a cada usuario a aceptar las normas establecidas y a someterse a ellas. Es el caso de la Directiva 010 de 2018, en la que se adopta, dentro de las comunicaciones internas y externas realizadas a través de correo electrónico en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, lineamientos específicos acordes a la imagen del Gobierno Nacional.

c. Aviso de prensa

En determinados casos, Migración Colombia podrá realizar la publicación de avisos de prensa con el propósito de dar a conocer información relevante y específica a un grupo de usuarios determinado por el medio.

El aviso de prensa lo deberán solicitar las diferentes regionales, dependencias u oficinas a través de la plataforma [Tickets Aranda](#) y deberá contar con la aprobación del jefe de la Oficina de Comunicaciones, así como del responsable del área solicitante. Además, se debe tener un rubro designado para tal fin.

d. Redes sociales

La Oficina de Comunicaciones divulgará información a través de las diferentes redes sociales que tiene la Entidad tales como: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y TikTok.


e. Servicio de mensajería instantánea

Permite comunicarse con los clientes de una forma rápida y económica.



SC-CER574562



| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

Es un sistema que se puede utilizar para comunicarse a bajo o ningún costo con empleados, proveedores y muchas otras personas.

Este sistema sólo será usado en casos específicos como, por ejemplo, el apoyo a campañas desarrolladas por la entidad, con previa aprobación del jefe de la Oficina de Comunicaciones.

f. Página web

Sitio web que ofrece al ciudadano, de forma ágil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados con Migración Colombia.

5.7.3 Piezas promocionales e informativas

5.7.3.1 Impresos

En determinados casos, dependiendo del mensaje y el público objetivo al que se quiera llegar, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia podrá recurrir a la elaboración de diferentes materiales impresos, los cuales deberán contar con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones en materia de diseño, diagramación y contenido.


Esta estrategia deberá ser avalada por la Oficina de Comunicaciones.

La solicitud de impresos se deberá realizar a través de la plataforma Tickets Aranda y deberá contar con un brief que sustente la realización de las piezas requeridas.

5.7.3.2 Planificación y desarrollo

Para los diferentes trabajos editoriales producidos o en los que participe Migración Colombia, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cronograma de trabajo.
- Selección de temas a tratar.
- Responsables de elaborar y suministrar los textos y sus respectivas ayudas gráficas como fotos, ilustraciones y esquemas.
- Recolección y depuración de la información y apoyos gráficos.
- Redacción, revisión y corrección (ver cómo entregar los textos para la diagramación en el siguiente título).
- Propuestas de diseño y diagramación.

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- Revisión y correcciones.
- Aprobación y entrega de arte final.

Para piezas cortas como plegables, folletos, volantes etc.

- Recolección y depuración de la información.
- Redacción, estructuración, revisión y corrección (ver cómo entregar los textos para la diagramación en el siguiente título).
- Propuestas de diseño y diagramación.
- Revisión y correcciones.
- Aprobación y entrega del arte final.

Durante la recolección y depuración de información se evalúa la necesidad de implementar ayudas gráficas como fotografías, ilustración, etc.


5.7.3.3 Cómo entregar el documento para la diagramación

- Es fundamental que los textos estén completos, depurados y compilados **SOLAMENTE** en un procesador de palabras (Microsoft Word).
- Los documentos deben estar debidamente estructurados, es decir debe existir una adecuada jerarquización de los textos.
- Si se trata de documentos cortos como plegables, volantes, separadores, etc., la jerarquía de textos es sencilla:

- Título
- Subtítulo
- Párrafos
- Listas numeradas y/o
- Listas buleteadas (bullet)

- Si se trata de piezas más extensas como folletos, manuales, guías o libros esta jerarquización será más compleja de acuerdo con la prolongación de la obra:

- Título
- Bandera de créditos
- Prólogo o introducción
- Índice
- Presentación
- Capítulo o sección

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

- Título 1
- Antetítulo
- Título 2
- Subtítulo 1
- Subtítulo 2
- Párrafos
- Listas numeradas y/o
- Listas buleteadas

- Pie de página
- Pie de gráficos o fotos
- Bibliografía
- Colofón

- Entre mejores condiciones tenga el documento entregado (jerarquización, ortografía y redacción) el trabajo será más fluido en la etapa de diseño y diagramación.
- Si el documento incluye gráficos de Excel se solicita enviar las gráficas en el programa original. En los textos no hay que incrustarlas, en lugar de ellas se debe incluir la referencia en el lugar que le corresponde. Lo mismo pasa si el documento incluye ilustraciones o fotografías. Se deben entregar los originales.


NOTA: Recuerde que las imágenes deben tener óptima calidad para su impresión Offset o digital.

- Es fundamental establecer la cantidad y el método de publicación de las piezas no sólo para conocer el presupuesto y el tiempo de elaboración sino porque también de esto dependen las decisiones para elaborar la propuesta de diseño.
- Se procede a diseñar y diagramar las piezas solicitadas. Posteriormente, se revisan, se corrigen y se aprueba el arte final para la producción.

5.7.3.4 Ejecución

La Oficina de Comunicaciones entregará al solicitante el arte final para su aprobación.

Una vez este sea aprobado y se verifique si existe o no presupuesto para su impresión, se procederá a realizar la producción del trabajo solicitado.

| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

El impreso será entregado por la Oficina de Comunicaciones al área solicitante, la cual se encargará de su distribución.

5.7.4 Campañas de comunicación

Una campaña se diseña como parte de una estrategia de comunicación, para lograr un conjunto de objetivos y resolver algún problema crucial, sensibilizar o dar a conocer un tema específico que requiera más que una simple difusión. Por tanto, una campaña es el origen de una estrategia de comunicación.

Para la realización de una campaña, el área solicitante debe hacer la solicitud, a través de la plataforma Tickets Aranda, adjuntando el brief de la misma en el que diga el objetivo de la campaña, a quién va dirigida y el presupuesto con que se dispone para la realización de la misma.


Teniendo en cuenta el brief entregado por el solicitante, la Oficina de Comunicaciones evaluará si es conveniente o no realizar la campaña. En caso de que esta sea aceptada, se diseñará una estrategia, la cual será presentada al área correspondiente para su aprobación.

Una vez se tenga el presupuesto asignado y el usuario haya aprobado la campaña, la Oficina de Comunicaciones comenzará su elaboración.

El trabajo final será presentado a la Oficina de Comunicaciones de Migración Colombia, quien se encargará de autorizar la divulgación de la misma.

NOTA: las Campañas Publicitarias de las entidades públicas del Orden Nacional deben estar coordinadas y autorizadas de acuerdo a los lineamientos de publicidad del Gobierno Nacional y garantizar la optimización de los recursos públicos y la uniformidad de los criterios frente al manejo de la imagen de las instituciones que integran la Administración Pública.

*Directiva Presidencial No. 05 del 24 de noviembre de 2014. –Por medio de la cual se establecen las Directrices para el manejo de imagen, mensajes y publicidad por parte de las entidades públicas del Orden Nacional.

| | | | | |
|---|---|---|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

5.8 Observaciones finales


Cuando se trata de publicar fotografías o videos de personas, bien sean víctimas, procesados o personas del común, debe prestarse especial atención a los derechos a la intimidad, el honor y la dignidad, así como al derecho a la propia imagen, complementario del derecho a la intimidad y que se basa en el respeto por la dignidad, todos ellos amparados en la Constitución Colombiana.

El derecho a la propia imagen ha sido reconocido por la doctrina como un derecho fundamental implícito e *"integrante de la faceta externa del derecho al respeto de la vida privada de la persona, (...) garantiza un ámbito de libertad respecto de sus atributos más característicos y propios, que la identifican en cuanto tal, como es la imagen física visible (...) y salvaguarda la intimidad y el poder de decisión sobre los fines a los que hayan de aplicarse las manifestaciones de la persona a través de su imagen, su identidad o su voz"*.

Al respecto la Corte Constitucional Colombiana ha sostenido que *"la protección de la propia imagen, junto con la de la intimidad y el honor, hacen parte de los llamados derechos personalísimos. Estos poseen autonomía propia, lo cual no significa que en ciertas situaciones no puedan verse menoscabados por medio de la violación del derecho de cada individuo a su imagen, que comprende la facultad de disponer de su apariencia y de su privacidad, autorizando o no su captación y su difusión"*.

En el caso de aquellas imágenes que involucren menores de edad, hay que tener en cuenta que el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) elaboró un documento contentivo de las *"recomendaciones para filmar o fotografiar a niños, niñas y adolescentes respetando sus derechos"*.

Allí se incorpora la necesidad de tener una actitud sensible y respetuosa al momento de tomar la imagen, evitar mostrar el rostro de los niños cuando esto amenace su honor o ponga en riesgo su integridad, contar con el consentimiento del niño, niña o adolescente y de un adulto responsable (padres o tutores) antes de fotografiarlo o filmarlo y evitar su estigmatización por medio de las imágenes publicadas, y específicamente, considera como un principio fundamental a la hora de informar sobre la infancia, cambiar siempre el nombre y ocultar el rostro de los niños, niñas y adolescentes.

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |


5. BIBLIOGRAFÍA

- Modelo Estándar de Control Interno – MECI, eje transversal enfocado a la información y comunicación.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional.
- Nomograma Presidencia SIGEPRE.


7. CONTROL DE CAMBIOS

Tabla 1. Control de cambios actual. (No accesible).

| Versión | Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|----------|---|--|---|---|
| 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 |
| | Descripción del cambio: | | | |
| | 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 | Christian Krüger Sarmiento Director General Migración Colombia |

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | | | Jefe Oficina Asesora de Planeación | |
| Descripción del cambio: | | | | |
| Se trasladó información al nuevo formato. Se cambió el nombre por: Guía para la creación y divulgación de información externa. 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. ACG.04. (v2) | | | | |
| 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 |
| Descripción del cambio: | | | | |
| Se trasladó información al nuevo formato, inclusión de definiciones, bibliografía y control de cambio | | | | |
| 4 | Mesa Técnica de Calidad Acta N° 624/01/2023 | Leidy Andrea Vargas P Enlace del Proceso Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional | Maritza Roció Serrano Villamil Jefe Oficina de Comunicaciones Andrea P. Roa Moreno Grupo Desarrollo Organizacional | Jorge Enrique García Londoño Representante de la Alta Dirección para el SIG |

| | | | | |
|---|--|---|----------------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA | | | |
| | PROCESO | Gestión Comunicación | CÓDIGO | AGCMG.04 |
| | GUÍA | Creación y Divulgación de Información Externa | VERSIÓN | 5 |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Descripción del cambio: | | | | |
| Se actualiza en el documento en el contenido de Marco Normativo y Legal, Definiciones y/o Siglas, Desarrollo de la Guía, Bibliografía. | | | | |
| 5 | Acta No.36 Mesa técnica de calidad 23/05/2024 | Javier Enrique González González Contratista Comunicación Externa Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional | Susan Pérez Jefe Oficina de Comunicaciones Jairo Guerrero Coordinador Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional. Angela Yira Jiménez Casallas Enlace del Proceso María Alejandra García Montero Contratista Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional | Leonardo Carvajal Hernández Representante de la alta dirección para el SIG |
| Descripción del cambio: | | | | |
| Se actualiza en el documento: Actualización de conceptos, Desarrollo de la Guía, Solicitudes a la Oficina de Comunicaciones a través de la plataforma de tickets aranda, Definiciones y/o Siglas. | | | | |