




|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 2. OBJETIVO DE LA GUÍA .....  | 4  |
| 3. ALCANCE .....  | 4  |
| 4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL .....  | 4  |
| 5. DEFINICIONES Y/O SIGLAS .....  | 5  |
| 6. DESARROLLO DE LA GUÍA .....  | 6  |
| 6.1 Capítulo I .....  | 6  |
| 6.1.1 Definición de la crisis .....                                     | 7  |
| 6.1.2 Tipología de las crisis.....                                      | 7  |
| 6.1.3 Fases de una crisis .....   | 8  |
| 6.1.4 Características de una crisis .....                               | 9  |
| 6.1.5 Riesgos que pueden generar una crisis en Migración Colombia ..... | 10 |
| 6.2 Capítulo II .....   | 10 |
| 6.2.1 La comunicación de la entidad en el momento de crisis.....        | 12 |
| 6.2.2 Comunicado inicial.....   | 13 |

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

|   |    |
|---|----|
| 6.2.3 Comunicado para los funcionarios de primera línea.....  | 14 |
| 6.3 Capítulo III .....  | 14 |
| 6.3.1 Consejo Editorial .....   | 15 |
| 6.3.2 Funciones del Consejo Editorial .....   | 15 |
| 6.3.3 Responsabilidades del Vocero .....  | 15 |
| 6.3.4 Responsabilidades del jefe de la Oficina de Comunicaciones Diseñar y divulgar la estrategia de imagen institucional en situaciones críticas. .... | 16 |
| 6.3.5 Elaboración, Construcción y Actualización Permanente de la Base de Datos de Periodistas .....   | 17 |
| 6.4. Capítulo IV .....  | 17 |
| 6.4.1 Seguridad en el Manejo de la Información. ....  | 18 |
| 6.4.2 El Plan de Comunicaciones. ....   | 18 |
| 6.4.3. Identificar Audiencias .....   | 19 |
| 6.4.4. Declaraciones a periodistas .....  | 20 |
| 6.4.5. Monitoreo de medios internos y externos .....  | 21 |
| 6.5. Capítulo V .....   | 21 |
| 7. BIBLIOGRAFÍA.....  | 22 |
| 8. CONTROL DE CAMBIOS.....  | 23 |
| Tabla 1. Control de cambios actual. (No accesible). ....  | 23 |

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia es un organismo civil de seguridad, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con jurisdicción en todo el territorio nacional, adscrito al Ministerio de Relaciones Exteriores.


Por su carácter gubernamental, está expuesta a afrontar en cualquier momento situaciones de emergencia y/o crisis que puedan comprometer su imagen en los ámbitos nacional e internacional y ante audiencias internas y externas (Gobierno, ciudadanía, opinión pública, medios de comunicación).

Por esta razón, se elabora esta guía de la gestión de la comunicación en situaciones de crisis cuyo objetivo es establecer las líneas estratégicas básicas y los protocolos de actuación necesarios para dar respuesta a las necesidades de comunicación que surgen en una situación que se convierte o puede convertirse en una crisis.

El propósito de la gestión de la comunicación y de la presente guía es crear confianza en el compromiso y la capacidad de Migración Colombia para contener los posibles incidentes que puedan presentarse y controlar las situaciones que puedan generarse.

Con la correcta aplicación de esta guía se lograrán disminuir los posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad. Es importante entender que la presente guía debe aplicarse según la situación, identificando cada una de las herramientas de comunicación, lo que permitirá actuar de manera focalizada y acertada con los respectivos públicos.

En el caso particular de Migración Colombia, se ha identificado el siguiente público objetivo al cual debe llegar la información clara y precisa sobre las situaciones existentes: medios de comunicación, generadores de opinión, ciudadanía, entidades públicas o privadas, funcionarios, comunidad internacional, entre otros. Dependiendo de cada caso, se definirá el orden, así como el procedimiento a seguir de acuerdo con la etapa en que se encuentre la crisis.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

La tranquilidad, la evaluación medida, el contexto, las decisiones precisas, rápidas y eficaces son algunos de los aspectos que se deben tener en cuenta antes, durante y posterior a la aplicación de esta Guía de Comunicación en Situaciones de Crisis. De la aplicación de estas consideraciones, dependerá, en gran parte, obtener resultados exitosos.

## 2. OBJETIVO DE LA GUÍA


Definir las directrices y procedimientos de comunicación a seguir antes, durante y después de cualquier crisis que pueda afectar a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, con el propósito de salvaguardar y fortalecer la imagen institucional ante los públicos internos y externos.

## 3. ALCANCE

Aplica a todas las acciones de comunicación que atiendan las necesidades y demandas generadas por una situación de crisis, ya sea que afecte a los clientes internos o externos de Migración Colombia.

## 4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 20, 73 y 74
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **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”.
- **Decreto 4062 de 2011.** “Por medio del cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura”, artículo 14, numeral 3º.
- **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”.
- **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.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

## 5. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

**Bullets:** son frases cortas que recogen las características principales de un producto o tema.

**Crisis:** cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso, situación o la manera en que estos son apreciados, que puede afectar tanto la operatividad como la percepción de la organización.


**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.

**Comunicado de prensa:** es un texto autorizado por la Oficina de Comunicaciones 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 editorial:** es la instancia que colabora estrechamente con la dirección y el líder de la Oficina, en el diseño y elaboración de cada uno los elementos comunicativos, en particular, en el aporte de ideas y asignación de las tareas.

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

**Entrevista:** es un diálogo entablado entre el vocero 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, acorde a los objetivos y valores de la misma.

**Guion:** escrito en el cual de forma breve y ordenada se apuntan algunas ideas o cosas con el objetivo de que sirva de guía para determinado fin.

**Incidente:** hecho que produce un efecto generalmente no deseado, que puede o no escalar a una crisis dependiendo de su impacto.

**Prevenir:** preparar, aparejar y disponer con anticipación lo necesario para un fin.

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

## 6. DESARROLLO DE LA GUÍA


La presente guía contiene el protocolo sobre cómo proceder antes, durante y después de una situación de crisis en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Está creado para facilitar las labores de quienes deben afrontar una situación de crisis. A su vez, está dividido por capítulos que manejan aspectos generales de la definición de crisis, los aspectos inherentes a ésta y establece las etapas de la crisis, así como los aspectos específicos aplicables a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Entender el funcionamiento y la estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia para lograr una efectiva comunicación que mediante su transversalidad llegue a todos los receptores, logrando una pronta y oportuna respuesta a los mensajes emitidos.

### 6.1 Capítulo I

#### GENERALIDADES

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

### 6.1.1 Definición de la crisis

Se entiende por estado de crisis una situación imprevista, causada por factores internos, externos o la interacción de ambos, que pone en riesgo la integridad de la Entidad, sus directivos, o sus operaciones, alterando su funcionamiento habitual y afectando negativamente su imagen y reputación pública. Esta afectación puede ser dirigida específicamente a las directivas, funcionarios o al servicio prestado a la ciudadanía.

Toda entidad pública o empresa privada puede verse involucrada en una crisis. Un incidente se convierte en una crisis cuando es difundido ampliamente, especialmente cuando la institución pierde el control sobre la comunicación y la situación es aprovechada por otros grupos para cuestionar, de manera infundada o con un contexto distorsionado, a la entidad y sus directivas a través de los medios de comunicación.


En el caso de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, incluso el más mínimo incidente —como una falla en los servicios prestados, un error en un procedimiento operativo, la filtración de información, o la sanción penal o disciplinaria de un directivo o funcionario— puede convertirse en una crisis potencial.

Las situaciones de crisis deben ser gestionadas de manera inmediata para minimizar su impacto negativo tanto en los públicos internos como externos. Si no se actúa a tiempo, pueden afectar gravemente la imagen o el desempeño de la Entidad, lo que requiere la implementación de medidas extraordinarias de comunicación.

Es fundamental que la gestión de la comunicación en situaciones de crisis se realice con rapidez y eficiencia, ya que esto puede transformar una crisis en una oportunidad para reposicionar la imagen institucional. Desde esta perspectiva, la comunicación en momentos críticos debe entenderse y utilizarse como una herramienta estratégica para fortalecer la reputación corporativa.

### 6.1.2 Tipología de las crisis

La crisis, por naturaleza, es un fenómeno difícil de abordar, ya que su percepción es compleja dentro del entorno social de cualquier organización. No obstante, todas las crisis comparten ciertas características y pueden clasificarse de acuerdo con su naturaleza y origen:

|   |   |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

#### Por su naturaleza:

**Objetivas:** Derivan de hechos concretos, visibles y verificables, como atentados, guerras, huelgas o cambios políticos.

**Subjetivas:** Se generan por percepciones, rumores, declaraciones polémicas o interpretaciones erróneas que afectan la imagen institucional sin una causa material inmediata.

**Técnicas:** Surgen por fallas en sistemas, infraestructuras o procesos tecnológicos, como una caída de plataformas digitales o problemas en sistemas migratorios.

#### Por su origen (epicentro):

**Endógenas:** Se originan dentro de la organización, afectando inicialmente su funcionamiento interno o clima laboral, y eventualmente se proyectan hacia el exterior.

**Exógenas:** Se generan fuera de la organización, pero afectan directamente su imagen pública, generando reacciones al interior de la entidad.

#### 6.1.3 Fases de una crisis


Toda crisis institucional tiende a desarrollarse en fases, cada una con características específicas. Identificarlas permite una mejor preparación y respuesta:

**Fase preliminar:** Aparecen señales de alerta o indicadores tempranos como quejas de la ciudadanía, protestas o reclamos, que pueden anticipar una situación crítica.

**Fase aguda:** La crisis estalla y alcanza alta visibilidad pública. Los medios de comunicación y redes sociales amplifican su impacto.

**Fase crónica:** El conflicto se mantiene activo. La presión mediática y social genera reacciones institucionales como investigaciones, pronunciamientos oficiales o acciones correctivas.



|   |   |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

**Fase postraumática:** Se realiza el análisis y balance de lo ocurrido. Es común que se adopten decisiones difíciles como sanciones, despidos, reestructuraciones o cambios en los procesos internos.

#### 6.1.4 Características de una crisis

Aunque cada crisis tiene particularidades, existen rasgos comunes que suelen estar presentes en la mayoría de los casos. Para efectos de este manual, se destacan las siguientes ocho:

**Imprevisibilidad:** Las crisis ocurren inesperadamente, aunque en muchos casos hay signos de advertencia, como inconformidades de grupos de interés (stakeholders).

**Sorpresiva:** Algunas crisis estallan sin previo aviso, como aquellas relacionadas con alteraciones del orden público, desastres naturales o accidentes.

**Falta de información inicial:** Es común que, al inicio, se cuente con información incompleta o confusa, lo que dificulta la toma de decisiones. Esta característica es más marcada en crisis de tipo subjetivo.


**Escalada progresiva:** Las crisis tienden a agravarse con el tiempo si no se gestionan adecuadamente. Hechos menores pueden amplificarse y generar consecuencias mayores.

**Negación o evasión:** En ocasiones, las organizaciones no reconocen de inmediato que están ante una crisis, especialmente en escenarios de tipo subjetivo.

**Sensación de pérdida de control:** Al inicio de una crisis, es común que la entidad perciba falta de control. Una respuesta oportuna y planificada puede contrarrestar esta sensación.

**Focalización de la atención:** La crisis concentra la atención institucional, pero es importante no descuidar otras áreas, ya que esto puede generar problemas colaterales.

**Sensación de persecución:** Cuando no hay responsables claros, puede surgir la percepción de que actores externos (como medios o grupos de presión) buscan afectar a la entidad, incluso sin fundamentos.

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

### 6.1.5 Riesgos que pueden generar una crisis en Migración Colombia

Debido a su misión institucional, alcance, infraestructura y nivel de exposición, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia está sujeta a múltiples riesgos que pueden derivar en situaciones de crisis. Por tanto, es vital identificar, evaluar y mitigar estos riesgos para proteger la integridad, reputación y funcionamiento de la Entidad.

Esta labor ha sido desarrollada en conjunto por la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora de Planeación, y las dependencias misionales y de apoyo, con base en los Planes de Administración del Riesgo formulados desde 2012. Dichos planes contienen los riesgos identificados en el ejercicio misional, sus causas, consecuencias y medidas preventivas, que deben ser considerados como insumos estratégicos para la actualización del presente manual.

## 6.2 Capítulo II


### LINEAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN MIGRACIÓN COLOMBIA

En el sector público, la comunicación ha sido tradicionalmente utilizada con dos grandes objetivos: proteger la imagen del gobernante y gestionar las relaciones con los medios de comunicación. Este enfoque explica por qué, en muchas entidades, predominan las oficinas de prensa y no las oficinas de comunicación estratégica.

Los procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de la Comunicación se convierten en herramientas fundamentales no solo para la interrelación interna de los funcionarios, sino también para fortalecer la imagen institucional y restablecer la confianza de la opinión pública en situaciones de crisis.

El perfil de los comunicadores vinculados a la Oficina de Comunicaciones se define por su formación y su experiencia en comunicación organizacional, lo que les permite gestionar eficazmente los flujos de información dentro de la Entidad.

La comunicación en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia debe ser mucho más que el establecimiento de relaciones con los medios de comunicación. Es fundamental diseñar estrategias de comunicación que estén alineadas con los objetivos de la entidad y contribuyan a la consolidación de una cultura organizacional basada en los principios de la función pública. Esta cultura debe movilizar a los servidores públicos en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

Los funcionarios y colaboradores de la Oficina de Comunicaciones de Migración Colombia tienen la responsabilidad de velar por la imagen institucional, su fortalecimiento y su permanencia en el tiempo.

Es fundamental establecer los canales de comunicación necesarios para que los grupos de interés conozcan los logros, desafíos y mecanismos utilizados para alcanzar los objetivos, sin dejar de lado las respuestas a cuestionamientos, inquietudes, solicitudes, quejas y sugerencias provenientes de los medios de comunicación y de la ciudadanía en general.

Los funcionarios y colaboradores de la Oficina de Comunicaciones deben recordar que, como miembros de la institución, su función principal es facilitar el trabajo de los periodistas, con el objetivo de mantener y fortalecer la imagen y reputación de la Entidad.

Los voceros de Migración Colombia a nivel regional y central deben mantener relaciones cordiales y profesionales con los periodistas. Es importante recordar que nunca se debe decir ni hacer algo que no se desee ver publicado al día siguiente. En reuniones sociales, los funcionarios de Migración Colombia deben abstenerse de realizar comentarios bajo las frases “extraoficial” o “aquí entre nos”. Cualquier declaración hecha por un funcionario, ya sea en público o en privado, se interpretará como una posición oficial de la Entidad.


El único portavoz oficial de Migración Colombia es el Director o Directora General, quien actúa como representante ante los medios de comunicación y otros públicos clave (Gobierno, entidades públicas y privadas, comunidad). Su opinión siempre será considerada la opinión oficial de la Entidad.

En el nivel regional, los Directores Regionales están autorizados a ser voceros en su región y en campañas de servicio al ciudadano. Toda comunicación externa debe contar con la aprobación previa de la Oficina de Comunicaciones.

Asimismo, los subdirectores de Control Migratorio, Extranjería, Verificación Migratoria, los asesores de la Dirección o el Jefe de la Oficina de Comunicaciones pueden ser voceros de la Entidad, siempre y cuando cuenten con la autorización del Director o Directora General y actúen conforme a la política de comunicación institucional.

Ocultar la realidad es un error que no debe cometerse. En situaciones de crisis, es fundamental anticiparse a los posibles escándalos, controlar su impacto y comunicar con claridad lo sucedido, sus causas, consecuencias y, especialmente, las medidas adoptadas para corregir la situación.

Cuando se presenten situaciones relacionadas con violaciones de derechos humanos, corrupción o cualquier irregularidad cometida por funcionarios de la Entidad, estas deben ser informadas con transparencia y sin ambigüedades. Migración Colombia debe expresar su

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

rechazo tajante hacia la corrupción y reiterar su compromiso con el cumplimiento de la ley y la Constitución.

Para Migración Colombia, es una prioridad ofrecer un buen trato a todos los medios de comunicación, incluyendo a los periodistas que cubren la fuente y a aquellos que requieran información ocasional. Los comunicadores y funcionarios deben actuar bajo este principio en todas sus interacciones.

Dado que Migración Colombia es una entidad nacional con proyección internacional, es esencial que todos los funcionarios y colaboradores, especialmente aquellos en la Oficina de Comunicaciones, manejen con responsabilidad la información confidencial. No se debe compartir ningún material documental, de audio, video o fotografía sin la autorización expresa del Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

El Jefe de la Oficina de Comunicaciones debe ser accesible a los periodistas, estar bien informado y comprender la importancia de los medios de comunicación, pues estos hacen las veces de veedores y a través de ellos, la ciudadanía y los grupos de interés (entidades públicas, privadas y la ciudadanía) conocen sobre la gestión de la Entidad.


Es vital que la información se gestione de manera coordinada. Antes de ser publicada, se debe organizar y verificar la información, determinar quién será el vocero y asegurarse de que los datos sean correctos y confirmados.

La preparación para tratar la información debe incluir la definición de los medios (escritos, televisión, radio, internet, redes sociales) y el formato (comunicado o brief). Todos los funcionarios y colaboradores deben conocer su rol y responsabilidad en este proceso.

Toda la información pública que se suministre debe estar sustentada en hechos verídicos. Es responsabilidad de las dependencias respectivas (Regionales, Control Migratorio, Extranjería, Verificación Migratoria) garantizar que la información proporcionada sea precisa y verificada. Los comentarios sobre rumores o situaciones políticas deben evitarse. El único funcionario autorizado para hacer comentarios sobre estos temas será el Director o Directora General, siempre que se haya analizado previamente el mensaje a emitir.

La comunicación efectiva debe basarse en datos concretos y verificados. Los guiones o bullets, que servirán como guía para los voceros, deben ser aprobados por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y validados por el Director o Directora General. Los voceros deben estar siempre actualizados sobre el contexto, los procesos y los resultados misionales de la Entidad, y tener acceso directo a la información relevante.

### 6.2.1 La comunicación de la entidad en el momento de crisis

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

La gestión de la comunicación en situaciones de crisis es un proceso diseñado para prevenir, mitigar o reducir el impacto negativo que una crisis pueda ocasionar tanto a la Entidad como a sus grupos de interés. Este proceso se divide en tres fases fundamentales: **pre-crisis** (antes de la crisis), **crisis** (respuesta a la crisis) y **post-crisis** (después de la crisis).

1. **Pre-crisis:** Esta fase se centra en la prevención y preparación, es decir, en anticipar posibles crisis y desarrollar estrategias para enfrentarlas eficazmente.
2. **Crisis:** Es la fase activa de respuesta, en la que la gestión de la comunicación debe ser inmediata y orientada a minimizar los daños, comunicar de manera clara y mantener el control de la situación.
3. **Post-crisis:** Esta fase tiene como objetivo evaluar la crisis, aprender de la experiencia y cumplir con los compromisos asumidos durante la crisis, incluyendo las medidas de seguimiento y mejora.

En tiempos de crisis, una comunicación efectiva es un componente esencial para la gestión o mitigación del impacto. Es clave entender los ciclos de la crisis y las fases que pueden surgir a lo largo del proceso de comunicación. Por ello, es fundamental establecer parámetros claros de actuación en cada una de las fases de la crisis, detallando qué debe hacerse, qué no, quiénes son los responsables y las funciones asignadas a cada miembro del equipo.


### 6.2.2 Comunicado inicial

El comunicado inicial tiene como objetivo controlar el mensaje que recibirá el público interesado inmediatamente después de un incidente. Es una respuesta preliminar basada en hechos concretos y verificables.

Al establecer una interacción inicial con los medios, se gana tiempo para que la Entidad investigue el incidente, recopile más información y se prepare para un comunicado posterior con detalles adicionales.

*Recomendaciones para redactar un comunicado inicial:*

- Ser breve y directo, utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- Confirmar que ha ocurrido un incidente, pero sin ofrecer detalles específicos. Esta declaración debe ser concisa y no exceder una oración.
- Explicar las prioridades y las acciones que la Entidad está tomando en ese momento para abordar el incidente.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

- Indicar que las oficinas, áreas o entidades pertinentes ya están involucradas y trabajando en la situación.
- Incluir antecedentes generales relacionados con el incidente, por ejemplo: “Llevamos X tiempo operando y nuestros X puestos de control han estado funcionando las 24 horas”. O: “Migración Colombia ha recibido de manera eficaz a X número de visitantes hasta la fecha y nunca habíamos enfrentado un incidente como este”.
- Reafirmar que la atención a la ciudadanía es nuestra prioridad.
- Asegurar a los medios que recibirán actualizaciones conforme surjan más detalles y especificar cuándo y cómo se emitirá el siguiente comunicado.

### 6.2.3 Comunicado para los funcionarios de primera línea

Los empleados de Migración Colombia deben estar preparados en todo momento para abordar situaciones de crisis de manera coherente. En caso de que un incidente ocurra en sus instalaciones y un medio de comunicación se acerque, deben tener a disposición un comunicado oficial al que puedan referirse.

Es importante recordar que siempre habrá un vocero oficial designado para manejar la situación y comunicar la información pertinente.


Recomendaciones para dar comunicados subsecuentes:

- A medida que la Entidad recopile más información detallada sobre el incidente (como número de personas afectadas, ubicación, causas, etc.), los comunicados deberán actualizar a los medios de manera oportuna.
- En cada comunicado, debe recalcarse el compromiso con la atención a la ciudadanía como prioridad principal.
- Es importante mantener consistencia en los mensajes, destacando en cada actualización el récord de atención y la transparencia en la gestión de la crisis.

## 6.3 Capítulo III

### LA PRECRISIS

La Oficina de Comunicaciones centra sus esfuerzos en las actividades cotidianas, como el fortalecimiento de la imagen institucional. Sin embargo, también debe estar preparada para enfrentar situaciones negativas inesperadas que puedan surgir.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

La preparación implica contar con herramientas y estrategias que permitan gestionar eficaz y eficientemente cualquier situación crítica. A continuación, se describen las herramientas esenciales para la gestión de la comunicación en situaciones de crisis.

### 6.3.1 Consejo Editorial

El Consejo Editorial se convoca en momentos de crisis con el objetivo de maximizar la eficacia y la capacidad de respuesta de Migración Colombia ante situaciones imprevistas. Su finalidad es mitigar los impactos internos y externos derivados de la crisis. Este Consejo está conformado por el jefe de la Oficina de Comunicaciones, un periodista de la oficina, un representante de la Dirección, un representante de la Subdirección o área misional involucrada y un representante de la Oficina Jurídica.

Este consejo será el responsable de desarrollar y ejecutar el plan de comunicación que guiará las acciones durante y después de la crisis. Además, deberá evaluar todas las posibles opciones antes de tomar decisiones concretas, como: ¿es conveniente intervenir? ¿cuándo debemos comunicarnos con los medios? ¿cómo debemos hacerlo?


### 6.3.2 Funciones del Consejo Editorial

El Consejo Editorial es responsable de formular, desarrollar y definir las acciones estratégicas en cuanto a la comunicación en una situación de crisis. Sus principales funciones incluyen:

- Designar al vocero oficial.
- Generar anuncios y comunicados de comunicación.
- Formular y aprobar el plan de respuesta inmediata.
- Establecer relaciones con las diferentes esferas del Gobierno.
- Mantener comunicación con el Sector Privado.
- Coordinar con los medios de comunicación.
- Fomentar relaciones con los grupos de interés.
- Evaluar los incidentes y su impacto.
- Recopilar la información necesaria para la toma de decisiones.
- Preparar las declaraciones, mensajes y otros documentos oficiales.

### 6.3.3 Responsabilidades del Vocero



|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |


El vocero oficial tiene un rol fundamental en la gestión de la crisis, siendo el principal representante de la Entidad ante la opinión pública. Las responsabilidades del vocero incluyen:

- Representar oficialmente a Migración Colombia ante los medios y la sociedad.
- Analizar las opciones disponibles y sus implicaciones para la Entidad, considerando los efectos a corto, mediano y largo plazo.
- Definir la postura institucional frente a los medios de comunicación, con acompañamiento de la Oficina de Comunicaciones, y el mensaje central de los comunicados.
- Conocer a fondo los detalles de la situación y las tácticas a seguir con los medios.
- Mantener una comunicación fluida con los funcionarios de la Entidad a través de canales internos.
- Estar al tanto de la evolución de los incidentes y su impacto en la Entidad.
- Declarar públicamente los momentos críticos o de calma, según sea necesario.
- Establecer una relación cercana con los grupos de interés, respondiendo a sus inquietudes y dudas.

#### **6.3.4 Responsabilidades del jefe de la Oficina de Comunicaciones Diseñar y divulgar la estrategia de imagen institucional en situaciones críticas.**

- Establecer el mapa de riesgo de imagen y desarrollar el manual para manejar crisis.
- Definir y poner en marcha la política de comunicación interna y externa, garantizando la divulgación de información en tiempos de crisis.
- Desarrollar políticas y protocolos de comunicación para la gestión de crisis, con seguimiento continuo.
- Elaborar comunicados y otros elementos de divulgación en coordinación con el Director o Directora y las dependencias.
- Orientar al Director o Directora en el manejo de relaciones con los medios y la opinión pública en momentos de crisis.
- Generar estrategias de comunicación para ajustar acciones y recursos según la evolución de la crisis.
- Preparar informes sobre las actividades durante la crisis, asegurando su entrega oportuna.



|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

### 6.3.5 Elaboración, Construcción y Actualización Permanente de la Base de Datos de Periodistas


La elaboración, construcción y actualización continua de una base de datos de periodistas es una herramienta clave para gestionar de manera eficiente la comunicación durante una crisis. Esta base de datos debe ser un documento compartido en formato Excel y debe estar bajo el control exclusivo de la Oficina de Comunicaciones, no de una sola persona, para garantizar su accesibilidad, transparencia y actualización constante.

El objetivo es que este documento sirva como un repositorio centralizado de los contactos de los periodistas, editores, directores de medios, así como otros actores relevantes en el ámbito de la comunicación. Es fundamental que se incluya información detallada como: nombre, medio de comunicación, especialización, datos de contacto, y cualquier otra información relevante.

Además, se debe gestionar y mantener un grupo de WhatsApp o algún canal de comunicación instantánea similar, para facilitar la coordinación rápida entre los periodistas y los voceros de Migración Colombia en situaciones urgentes.

La base de datos debe ser actualizada periódicamente (por ejemplo, cada tres meses o con la frecuencia que se considere necesaria) para asegurarse de que la información esté siempre vigente y completa. Cualquier cambio en la información de contacto o en el estatus de los periodistas debe ser registrado de inmediato.

La correcta administración de esta base de datos no solo facilita una comunicación oportuna y precisa en tiempos de crisis, sino que también fortalece la relación de confianza y transparencia con los medios de comunicación. Asimismo, la precisión y veracidad de la información proporcionada desempeñan un papel fundamental para mitigar, o incluso evitar, que la crisis se intensifique.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

## 6.4. Capítulo IV

### LA CRISIS

Una crisis es una situación inesperada, provocada por factores internos, externos, o ambos, que pone en riesgo la integridad de la entidad, su imagen, reputación pública, y su capacidad para servir a la ciudadanía y a sus funcionarios.

En los primeros momentos de una crisis, predominan emociones como inseguridad, confusión, shock, estrés y miedo. En estos momentos, la comunicación es esencial para enfrentar la situación. La clave es estar preparados de antemano, como se establece en la fase de pre-crisis.

Una vez identificada la crisis, se deben tomar las medidas necesarias para gestionarla de manera efectiva. A continuación, se detallan los pasos a seguir para asegurar que se adopten las decisiones correctas en cuanto a la comunicación.

#### 6.4.1 Seguridad en el Manejo de la Información.


En Migración Colombia, la información es un activo clave. Ante una crisis, se deben seguir protocolos específicos para gestionar la situación. Esto incluye realizar un diagnóstico inicial, identificar el tipo de crisis, determinar si es interna o externa, y analizar su fase. Con esta información, se toman decisiones para neutralizar la crisis.

Una de las primeras acciones es recopilar datos de todas las áreas involucradas. La seguridad de esta información recae en los directivos y en la Oficina de Comunicaciones, quienes tienen acceso a ella.

Las medidas de seguridad en el manejo de la información son cruciales para evitar que la crisis se agrave o se genere una nueva por un uso incorrecto de la información.

En resumen, es fundamental aplicar medidas para prevenir y detectar posibles riesgos que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

#### 6.4.2 El Plan de Comunicaciones.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

*“Para una comunicación eficaz, es fundamental identificar la necesidad, priorizar lo más importante, definir qué se quiere comunicar, asegurarse de que el mensaje sea relevante para la audiencia y, finalmente, repetirlo”,* señaló Dee Dee Myers, ex portavoz de la Casa Blanca, en su libro *La Oficina de Prensa Responsable*, publicado por la Oficina de Programas de Información Internacional del Departamento de Estado de los EE. UU.

Siguiendo esta premisa, es claro que no se puede comunicar todo. Es esencial decidir qué es lo más relevante, centrarse en las personas a las que se destina el mensaje y expresarlo en términos que tengan sentido para ellas. Además, es fundamental definir los canales adecuados para transmitirlo y elegir los momentos más oportunos para hacerlo.

#### 6.4.2.1. El Mensaje

El plan de comunicación debe enfocarse en una respuesta inmediata ante la crisis. La Oficina de Comunicaciones, encabezada por su jefe, es responsable de elaborar una estrategia rápida. El éxito de la comunicación dependerá de su ejecución clara y ordenada.


##### A. Lo que se puede difundir:

- Información correcta y consistente.
- Datos sobre lo ocurrido y sus consecuencias.
- Medidas adoptadas por la entidad.
- Información económica y de servicios públicos.
- Acciones especiales en apoyo a la ciudadanía.

##### B. Lo que no se debe difundir:

- Información relacionada con litigios o investigaciones.
- Datos sensibles, como comportamientos migratorios o información personal de funcionarios.
- Información de seguridad interna o documentos misionales.
- Información no verificada.
- El mensaje debe ser claro, directo y sin especulaciones. Se debe enfocar en los hechos, el control de la situación, las medidas adoptadas, y la transparencia.

#### 6.4.3. Identificar Audiencias

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

El éxito de la estrategia de comunicación depende de la correcta identificación de las audiencias. Antes de crear el mensaje, es crucial determinar a quién se dirige, tanto a nivel interno como externo.

#### **6.4.4. Declaraciones a periodistas**

##### **6.4.4.1. Televisión**


- Mantener el mensaje básico y directo, no más de 20 segundos.
- Lo más importante debe ir al principio.
- Usar ejemplos claros.
- Confirmar la naturaleza de la entrevista y tratar de conocer las preguntas.
- Recordar los tres mensajes claves del discurso.
- Mantener la prudencia y mirar al entrevistador.
- Responder de forma breve y directa, refiriéndose siempre a los mensajes clave.
- Mantener una actitud positiva.

##### **6.4.4.2. Radio**

- Formato más flexible que la televisión.
- Usar notas escritas si es necesario.
- Responder rápidamente, evitando silencios largos.
- La audiencia es el micrófono; hablar como si fuera una conversación con un amigo.
- Ser breve, claro y conciso.

##### **6.4.4.3. Medios escritos e internet**

- Suelen ser menos formales, pero mantener siempre la prudencia.
- Tener documentación a la mano.
- Comenzar con lo más importante, seguir con lo concreto.
- Tener cuidado con las despedidas, a veces se revelan noticias clave.
- No pedir revisar la información antes de su publicación.
- Hacer que otra persona revise el borrador para detectar posibles fallos.

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

#### 6.4.4.4. Entrevistas telefónicas

- Confirmar lo que quiere el periodista antes de la llamada.
- Concentrarse en los mensajes clave, y anotarlos si es necesario.
- Ser natural durante la llamada.
- No despedirse hasta haber cubierto todos los puntos importantes.
- Si es para radio, verificar si será grabada o en directo.

#### 6.4.4.5. Redes sociales

- Usar frases cortas y claras que respondan a inquietudes o quejas.
- Usar un lenguaje claro y correcto para todos los públicos.
- Ofrecer información precisa sobre la situación.
- Publicar declaraciones oficiales en las redes de la Entidad, con enlaces a información adicional.
- Ser breve y directo.
- Actualizar la información conforme haya nuevos datos.

#### 6.4.5. Monitoreo de medios internos y externos


El monitoreo continuo de los medios es esencial para seguir la evolución de la crisis, identificar rumores y gestionar la comunicación.

Tener en cuenta que lo que se comunica externamente afecta también a los empleados internos. Por eso, el seguimiento de medios no debe limitarse a lo publicado; también se debe observar cómo los funcionarios perciben esa información. Esto puede influir en la forma en que manejan la crisis o ayudar a mitigarla.

### 6.5. Capítulo V

#### LA POST-CRISIS

La post-crisis se puede entender como un ciclo de aprendizaje y evaluación interna de la Entidad. Es la etapa en la que la organización empieza a retornar a la normalidad. Aunque la crisis ya no es el centro de atención de la Dirección, aún requiere de seguimiento y cuidado.

|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

En las fases anteriores se destacó la importancia de la preparación antes de una crisis, de tener lineamientos de comunicación definidos y de realizar un monitoreo constante de los medios y canales internos para detectar posibles conflictos. También se establecieron procedimientos y pautas para manejar una situación crítica, la función del vocero, y las mejores prácticas para gestionar la crisis en tiempo real. Ahora, en esta fase post-crisis, el enfoque está en la recuperación de la reputación.

La recuperación de la reputación no puede lograrse sin antes realizar un análisis profundo de la imagen, confianza y reputación de la Entidad después de la crisis. Esto implica elaborar un plan de acción dentro del Consejo Editorial para establecer el estado actual.


Una vez determinado el estado de la reputación, se deben seguir estos pasos:

- **Evaluación del proceso:** Revisar detalladamente el problema, sus causas, responsables, falencias y la efectividad de las respuestas. Esto ayudará a evaluar la capacidad de la Entidad para manejar situaciones críticas y a proponer mejoras.
- **Ruedas de prensa:** Después de atender la reacción de los públicos afectados, se organizarán ruedas de prensa para aclarar dudas y versiones erróneas de los medios sobre la crisis.
- **Encuestas y sondeos:** Aplicar encuestas a públicos internos y externos afectados por la crisis, para conocer sus percepciones y diseñar nuevas estrategias preventivas.
- **Actualización de la Guía de Comunicación:** Reformar y actualizar los protocolos y planes de respuesta utilizados durante la crisis, adaptándolos a futuras eventualidades.

Parte del proceso post-crisis es atender y valorar las sugerencias de personas y sectores relacionados con Migración Colombia. Estas propuestas pueden ayudar a prevenir y superar problemas similares en el futuro, o incluso crisis relacionadas que podrían haber sido desencadenadas por la crisis principal.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Manual del Proceso Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano – Unidad Administrativa Especial Migración Colombia


|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

- Manual de Crisis ICETEX
- Manual de Crisis Departamento Nacional de Planeación
- Real Academia Española

## 8. CONTROL DE CAMBIOS


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

| <b>Versión</b> | <b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b> | <b>Elaborado por:</b>                              | <b>Revisado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b>  |
|----------------|--|--|---|---|
| <b>1</b>       | 28/12/2012<br>Resolución 1186                                    | Polo Félix Suarez<br>Oficina Asesora de Planeación | Winston Andrés Martínez<br>Oficina Asesora Jurídica<br>Fabio Hernández Rodríguez<br>Oficina Asesora de Planeación | Sergio Bueno Aguirre<br>Director General Migración Colombia       |
|                | <b>Descripción del cambio:</b>                                   |  |   |   |
|                | Creación del documento   |  |   |   |
| <b>Versión</b> | <b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b> | <b>Elaborado por:</b>                              | <b>Revisado por:</b>  | <b>Aprobado por:</b>  |
| <b>2</b>       | 23/05/2017<br>Resolución 815 de 2017                             | Polo Félix Suarez<br>Oficina Asesora de Planeación | Juan Manuel Caicedo Cardona<br>Jefe Oficina de Comunicaciones<br>Juan Camilo González Garzón<br>Jefe oficina de   | Christian Krüger Sarmiento<br>Director General Migración Colombia |


|   |   |                                       |         |          |
|---|---|---------------------------------------|---------|----------|
|  | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA |                                       |         |          |
|   | PROCESO   | Gestión Comunicación                  | CÓDIGO  | AGCMG.05 |
|   | GUÍA  | Comunicación en Situaciones en Crisis | VERSIÓN | 5        |

|  |   |   | Planeación<br>Rolando Garnica<br>Arias Coordinador<br>Grupo Desarrollo<br>Organizacional   |  |
|--|---|---|--|--|
| <b>Descripción del cambio:</b>   |   |   |  |  |
| Cambio en numeral de Riesgos institucionales                                   |   |   |  |  |
| Versión  | Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación | Elaborado por:                                    | Revisado por:  | Aprobado por:  |
| 3  | 03/11/2020 Acta No. 047                                   | Funcionarios del Proceso                          | Juan Manuel Caicedo Cardona<br>Jefe Oficina de Comunicaciones<br>Sandra Soraya Herrera Ruiz<br>Gestora Oficina asesora de Planeación | Juan Camilo González Garzón<br>Representante de la Alta Dirección para el SIG      |
| <b>Descripción del cambio:</b>   |   |   |  |  |
| Se migra la información al nuevo formato completando los campos que este lleva |   |   |  |  |
| Versión  | Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación | Elaborado por:                                    | Revisado por:  | Aprobado por:  |
| 4  | Acta No. 57<br>27/09/2022                                 | Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional | Juan Manuel Caicedo Cardona<br>Jefe Oficina de Comunicaciones<br>Leidy Andrea  | Ana Carlota Arias Schickler<br>Representante de la Alta Dirección para el SIG (E). |



|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   |  |   | Vargas P. Enlace del Proceso Andrea Roa Moreno Grupo Desarrollo Organizacional   |   |
| <b>Descripción del cambio:</b>  |  |   |  |   |
| Se actualiza el encabezado, títulos y tabla de contenido. Ajuste en el contenido de los lineamientos estratégicos de Migración Colombia y la post- crisis |  |   |  |   |
| <b>Versión</b>  | <b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b> | <b>Elaborado por:</b>                             | <b>Revisado por:</b>   | <b>Aprobado por:</b>  |
| 5   | Acta No. 57<br>27/09/2022  | Grupo de Comunicaciones y Promoción Institucional | Juan Manuel Caicedo Cardona<br>Jefe Oficina de Comunicaciones<br>Leidy Andrea Vargas P. Enlace del Proceso Andrea Roa Moreno Grupo Desarrollo Organizacional | Ana Carlota Arias Schickler<br>Representante de la Alta Dirección para el SIG (E) |
| <b>Descripción del cambio:</b>  |  |   |  |   |
| Se actualiza el encabezado, títulos y tabla de contenido. Ajuste en el contenido de los lineamientos estratégicos de Migración Colombia y la post- crisis |  |   |  |   |
| <b>Versión</b>  | <b>Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación</b> | <b>Elaborado por:</b>                             | <b>Revisado por:</b>   | <b>Aprobado por:</b>  |
| 5   |  | Joan Manuel Gutiérrez<br>Coordinador de la        | Luis Francisco Pedraza García  | Erik Jerena Montiel   |

|   |  |                                       |                |          |
|---|--|---------------------------------------|----------------|----------|
|  | <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b> |                                       |                |          |
|   | <b>PROCESO</b>   | Gestión Comunicación                  | <b>CÓDIGO</b>  | AGCMG.05 |
|   | <b>GUÍA</b>  | Comunicación en Situaciones en Crisis | <b>VERSIÓN</b> | 5        |

|  |  |                           |  |  |
|--|--|---------------------------|--|--|
|  |  | Oficina de Comunicaciones | Jefe Oficina de Comunicaciones<br><br>Wilson Clavijo<br>Triana<br>OPLA | Representante de la Alta Dirección para el SIG |
| <b>Descripción del cambio:</b>   |  |                           |  |  |
| Se actualizó la descripción de los procedimientos: 6.2.3 Comunicado para los funcionarios de primera línea; 6.3.1 Consejo Editorial; 6.3.3 Responsabilidades del Vocero; 6.3.4 Responsabilidades del Jefe de la Oficina de Comunicaciones, relacionadas con el diseño y divulgación de la estrategia de imagen institucional en situaciones críticas; 6.3.5 Elaboración, construcción y actualización permanente de la base de datos de periodistas; 6.4.1 Seguridad en el manejo de la información; y 6.4.2 El Plan de Comunicaciones, incorporando nuevas normativas. Asimismo, se simplificó la redacción. Se ha modificado el apartado de Consejo Editorial, a fin de dejar claro quiénes los conforman. |  |                           |  |  |