

 Energía Ministerio de la Energía	SERETARÍA DE ENERGÍA	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Gestión de la Comunicación Interna / Reporte de Monitoreo de Medios Digitales
OBJETIVO:	Establecer un panorama detallado de las noticias que se generan en el sector energético a nivel Nacional e Internacional, con el fin de mantener informada a las autoridades y a todo el personal de la secretaría, sobre los acontecimientos más relevantes y adicionalmente detectar posibles crisis comunicacionales para poder dar respuesta inmediata a la misma ante los medios de comunicación si lo amerita.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Revisar los medios de Comunicación Digitales.	Omitir una información provocaría que la máxima autoridad desconozca de la misma, lo cual conlleva repercusiones a la SEN.	B	Revisión de redes sociales, páginas web, radio, televisión y grupo de informativos de prensa.	UCI	computadora y acceso a internet	ene-25	dic-25	Cantidad de noticas en los medios digitales.	Noticias seleccionadas
2	Elaborar Monitoreo Digital SEN	N/A	N/A	N/A	(Periodista/ Oficial de Comunicación)	computadora, plantilla de monitoreo, acceso a internet	ene-25	dic-25	Número de menciones sobre el tema energético.	Monitoreo Digital SEN preliminar
3	Revisión y Aprobación de Monitoreo Digital SEN	Que el monitoreo no cumpla con las especificaciones requeridas puede ocasionar retraso en su envío.	B	Revisión preliminar de Links, por 2 integrantes de UCI, antes de ser enviado a revisión al jefe de UCI	UCI	computadora, guía de estilo o lineamientos editoriales	ene-25	dic-25	Cantidad de noticias relacionadas al ejercicio de la institución.	Monitoreo Digital SEN aprobado
4	Difundir Monitoreo Digital SEN	No cumplir con el envío del Monitoreo Digital SEN, provocaría la desinformación y perdida de relevancia de las noticias en los tomadores de decisiones.	B	Establecer horario para la entrega del Monitoreo Digital SEN (05:00 p.m.)	UCI (Periodista/ Oficial de Comunicación)	computadora, correo electrónico institucional, acceso a canales de difusión	ene-25	dic-25	Número se interacciones sobre las noticias del monitoreo enviado.	Monitoreo Digital SEN remitido

Elaborado por: Keylan Vásquez	Revisado por: Cristian Nájera	Aprobado por: Tomás Rodríguez
Oficial de Comunicaciones	Jefe de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)	Subsecretario de la Secretaría de Energía
Firma: 	Firma: 	
Fecha: mayo 2025	Fecha: mayo 2025	

	SERETARÍA DE ENERGÍA	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SEN

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	Gestión de Relaciones Públicas/ Protocolo en los Eventos Institucionales
OBJETIVO:	Establecer los lineamientos para la planificación organización y ejecución de eventos institucionales, bajo el cumplimiento de las normas de etiqueta, ceremonial y protocolo, con el fin de proyectar una imagen favorable en beneficio de la institución y todos sus colaboradores.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Solicita Apoyo protocolario	N/A	N/A	N/A	Despacho Ministerial, Direcciones y Unidades	formatos de solicitud protocolaria	ene-25	dic-25	Cantidad de solicitudes recibidas	Solicitud remitida
2	Recepción de solicitud y remisión de respuesta.	N/A	N/A	N/A	UCI	Correo institucional, hoja de control de solicitudes	ene-25	dic-25	Cantidad de solicitudes aprobadas/ denegadas	Solicitud Aprobada/
3	Prepara logística requerida para cobertura del evento	N/A	N/A	N/A	(Jefe de la Unidad de Comunicación Institucional)	Plan de logística, coordinación con enlaces institucionales, teléfono institucional	ene-25	dic-25	Cantidad de equipo y logística	Denegada
4	Gestiona transporte para movilización de equipo y logística del Evento	No contar con vehículos disponibles para el transporte de equipo y logística requerida	B	Realizar reserva de transporte con 8 días de anticipación al evento	UCI (Miembro equipo UCI)	Vehículo institucional, formulario de reserva de transporte, coordinación logística	ene-25	dic-25	Cantidad de solicitudes remitidas para gestión de transporte	Equipo y Logística preparada
5	Gestiona y da seguimiento a la solicitud de viáticos	No contar con presupuesto para aprobación de viáticos	B	Solicitar apoyo de viáticos al Despacho Ministerial/ Dirección / Unidad que ha solicitado el acompañamiento de UCI para la cobertura del evento.	UCI (Miembro UCI) Despacho Ministerial/ Dirección/ Unidad	Formulario de solicitud de viáticos, PR-SGP-003, disponibilidad presupuestaria	ene-25	dic-25	Cantidad de memorándum de viáticos remitidos	Viáticos aprobados o denegados F - 01



6	Realiza funciones protocolarias y publicaciones del evento en RRSS - WEB institucional	N/A	N/A	N/A	UCI (Miembro equipo UCI)	Guía de estilo institucional, redes sociales activas, acceso a Sistema de Gestión de Contenidos de la web institucional	ene-25	dic-25	Cantidad de solicitudes aprobadas para cobertura de evento	(F-UCI-001)
7	Liquida Viáticos	No realizar liquidación de viáticos en tiempo y forma, provocaría la no asignación de los mismos para siguientes viajes.	B	Realizar liquidación en tiempo y forma de acuerdo con el PR-SGP-003	UCI (Miembro equipo UCI)	Liquidación de viáticos, comprobantes de gastos, PR-SGP-003	ene-25	dic-25	Cantidad de memorándum liquidación de Viáticos remitidos	Check List.
Elaborado por: Keylan Vásquez			Revisado por: Cristian Nájera			Aprobado por: Tomás Rodríguez				
Oficial de Comunicaciones			Jefe de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)			Subsecretario de la Secretaría de Energía				
Firma:			Firma:			Firma:				
										
Fecha: mayo 2025			Fecha: mayo 2025							

		SECRETARIA DE ENERGIA							NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
		PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS							Formulario 31 SEN	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Gestión de Relaciones Públicas / Vocería								
OBJETIVO:		Implementar acciones en respuesta a la proyección institucional que resulte del plan estratégico, así como el alcance y capacidades de cada vocero en los medios, empresas y organizaciones.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Solicite la designación	N/A	N/A	N/A	Jefe de la unidad	Computadora con acceso a internet	ene-25	dic-25	Cantidad de correos solicitudes	Correo electrónico enviado
2	Autorice al vocero	Que no se encuentre el director o encargado de ejecutar la vocería, ni haya delegación alguna.	B	Elaboración de un documento donde se estén identificados los voceros oficiales que haya designado el secretario de la SEN.	Máxima Autoridad	Computadora con acceso a internet	ene-25	dic-25	Número de Designaciones descritas	Designación del vocero por medio de un correo electrónico
3	Coordine la entrevista	Fuga o filtración de información no autorizada a medios.	M	Protocolos de confidencialidad para voceros	Jefe de la unidad	Computadora con acceso a internet	ene-25	dic-25	Convocatorias realizadas	Coordinación de la entrevista por correo electrónico o WhatsApp
4	Que se brinde la entrevista y atención a los medios.	Información inexacta o tergiversada en entrevistas.	M	Guía de comunicación institucional.	Oficial de comunicación	Computadora con acceso a internet	ene-25	dic-25	Número de entrevistas realizadas	Convocatoria de medios
5	Monitoreo declaraciones	Mensajes confusos o contradictorios que afecten la imagen de la SEN.	M	Guía de vocería en crisis y portavoces designados	Oficial de comunicación	Celularo computadora con acceso a internet	ene-25	dic-25	Cantidad de medios que refleje el monitoreo	Monitoreo digital de los medios de comunicación
6	Recibe y archiva el boletín	Pérdida de registros o documentos de vocería institucional.	B	Uso de archivos físicos y digitales.	oficial de comunicación	Papelería y archivo físico	ene-25		Cantidad de boletines archivados	Archivo de la entrevista y monitoreo digital



7	Se recibe y revise el material de apoyo a comunicar	No cumplir con los parámetros a comunicar	M	Implementar un proceso de revisión doble para todos los materiales.	Oficial de comunicación	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Cantidad de artes aprobados	Artes gráficos aprobados
8	Se implemente la estrategia de comunicación	Retraso en la implementación de la estrategia.	M	Establecer plazos claros y realistas para la implementación.	Jefe de la unidad	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Cantidad de productos publicados	Publicaciones en la redes sociales
9	Se monitoree y retroalimente a las autoridades	Falta de retroalimentación continua.	M	Monitoreo interno de las redes sociales.	Oficial de comunicación	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Número de boletines	Monitoreo y boletines informativos
10	Se archiva	N/A	N/A	N/A	Oficial de comunicación	Archivo	ene-25	dic-25	Cantidad de informes o documentos	Informes finales
Elaborado por: Dinora Escobar			Revisado por: Cristian Najera			Aprobado por: Tomas Rodriguez				
Periodista 1			Jefe de la Unidad de Comunicación Institucional UCI			Subsecretario de la Secretaría de Energía SEN				
Firma:			Firma:			Firma:				
Fecha: mayo 2025			Fecha: mayo 2025			Fecha: mayo 2025				

		SECRETARIA DE ENERGIA							NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
		PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS							Formulario 31 SEN	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		Gestión de la Comunicación Externa / Crisis Comunicacional								
OBJETIVO:		Establecer lineamientos claros y procedimientos estandarizados para la identificación, manejo, y resolución efectiva de situaciones de crisis, con el fin de garantizar una comunicación estratégica, oportuna y transparente por parte de la Unidad de Comunicación de la Secretaría en el Despacho de Energía (SEN). Este manual busca proteger la reputación institucional, fortalecer la confianza pública y asegurar la coordinación interna para mitigar impactos negativos en la opinión pública y las operaciones de la Secretaría.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Se identifique la crisis y describa la naturaleza, alcance y gravedad del problema.	Falta de información oportuna sobre la crisis.	M	Implementar un sistema de monitoreo constante de los medios y redes sociales.	Oficial de comunicación y periodista 1	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Cantidad de Informes detallados	Identificación de la crisis
2	Se conforme la Mesa de Crisis por delegados de las Direcciones/Unidades según sea el caso de la temática afectada	Retraso en la convocatoria de la Mesa de Crisis.	M	Establecer un protocolo de convocatoria rápida y eficiente	Jefe de UCI	Celular con internet	ene-25	dic-25	N/A	Fotografía de la mesa de crisis y temática
3	Se evalué la situación para analizar los riesgos	Subestimación del impacto en la reputación institucional.	M	Realizar análisis de riesgos para la reputación con expertos externos.	Jefe de UCI	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Número de actividades en plan de acción	Fotos y/o videos del plan de actividades a desarrollar
4	Se identifique la estrategia	Confusión en la comunicación oficial para tratar crisis.	B	Hacer uso del manual comunicación	Periodista 1	Plan de comunicación	ene-25	dic-25	Cantidad estrategias a utilizar	Estrategias a utilizar según el plan de comunicación
5	Se revise la estrategia y se solicite elaboración de material	Incoherencia en los mensajes emitidos.	B	Implementar un sistema de aprobación centralizado para todos los mensajes.	Jefe de la unidad	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Número de artes gráficos a realizar	Artes gráficos
6	Se envíe material de apoyo para su revisión	N/A	N/A	N/A	Oficial de comunicación	Computadora o celular con internet	ene-25	dic-25	Cantidad de artes gráficos elaborados	Material grafico a utilizar



Elaborado por: Dinora Escobar	Revisado por: Cristian Najera	Aprobado por: Tomas Rodriguez
Periodista 1	Jefe de la Unidad de Comunicación Institucional UCI	Subsecretario de Energía SEN
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: mayo 2025	Fecha: mayo 2025	Fecha: mayo 2025

