



SECRETARÍA 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 la comunicación externa/ Reporte de Monitoreo de Medios Digitales Procedimientos

OBJETIVO:

Establecer y mantener relaciones positivas y efectivas con los grupos externos clave de la institución, con el fin de transmitir mensajes clave, construir y mantener una buena imagen y mejorar la relación con los entes externos y la ciudadanía.

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	Seleccionar noticias	1.1 Que se realice la selección de medios de manera incorrecta ocasionando que se omitan noticias de interés y utilidad.	B	Que se realice una capacitación con todo el personal de UCI en donde se ponga a prueba la capacidad de análisis y respuesta ante hechos o noticias en función de diferentes circunstancias de momento	Oficial de Monitoreo	materiales/humanos	ene-26	dic-26	cantidad de capacitaciones	Lista de asistencia de capacitaciones
		1.2 Creación de nuevos medios digitales que generen noticias poco confiables ocasionando un impacto negativo en la gestión de la secretaría	B	Que se escanee la noticia con immediatez y se remita a los altos mandos por los medios ya establecidos (Celular)	Oficial de Monitoreo	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de monitoreo realizado	Reporte de Monitoreo de Medios Digitales
2	Escanear las noticias	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Elaborar informe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Enviar informe de noticias	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Elaborado por: Fabiola Zaldivar			Revisado por: Keylan Vásquez			Aprobado por: Miguel Galindo				
Firma:			Firma:			Firma:				
Fecha: 31-07-2026			Fecha: 31-07-2026			Fecha: 31-07-2026				



SECRETARÍA DE ENERGÍA

NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Formulario 31 SEN

NOMBRE DEL		Gestión de Relaciones Públicas/ Procedimiento de Protocolo en los eventos								
OBJETIVO:		Mejorar y mantener la imagen y la relación de la institución con los actores clave, a través de la planificación y la implementación de estrategias y tácticas efectivas de comunicación.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Tener el Cronograma de Eventos	N/A	N/A	N/A	Jefe de UCI/ o delegado de la unidad de comunicaciones al no estar el jefe .	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Listados de cronogramas	Cronogramas
2	Revisar los insumos a llevar al evento	2.1 Falta equipo audiovisual o estratégico para el evento que se haya solicitado con poca antelación	B	Revisión de todos las cosas que se ocuparán en el evento por la unidad y dirección que requiere el apoyo, deberá realizarse tres días antes.	Jefe de UCI/ o delegado de la unidad de comunicaciones al no estar el jefe .	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de listas de chequeo de los equipos	listas de chequeo de los equipos
3	Tener automóvil para trasladarse	3.1 No poder trasladar el equipo necesario.	M	Realizar una solicitud de carro y motorista cuatro días antes del evento.	Jefe de UCI/ o delegado de la unidad de comunicaciones al no estar el jefe .	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de solicitudes de prestamos de vehiculos	Solicitudes de prestamos de vehiculos
4	Regresar insumos solicitados a UCI o el área que presto el equipo.	4.1 Perder/dañar algún equipo prestado para el evento	B	Tener un encargado de revisar la check list, para corroborar que todo este en orden	Jefe de UCI/ o delegado de la unidad de comunicaciones al no estar el jefe .	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de check list	check list
Elaborado por: Fabiola Zaldivar			Revisado por: Keylan Vásquez				Aprobado por: Miguel Galindo			
Oficial de Comunicaciones			Directora de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)				Director de la Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión			
Firma:			Firma:				Firma:			
Fecha: 31-07-2026			Fecha: 31-07-2026				Fecha: 31-07-2026			



SECRETARÍA DE ENERGÍA

NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00

Formulario 31 SEN

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL		Gestión de Relaciones Públicas/ Procedimiento de Vocería en la SEN								
OBJETIVO:		Mejorar y mantener la imagen y la relación de la institución con los actores clave, a través de la planificación y la implementación de estrategias y tácticas efectivas de comunicación.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Designar vocería en la SEN	N/A	N/A	N/A	Voceros oficiales SEN/ jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de entrevistas	Reporte de Monitoreo de Medios Digitales
2	Ejecutar la vocería	2.1 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.	Voceros oficiales SEN/ jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de entrevistas	Documento que establezca el listado de los voceros oficiales.
3	Archivar documento final	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Elaborado por: Fabiola Zaldivar		Revisado por: Keylan Vásquez			Aprobado por: Miguel Galindo					
General de Comunicaciones		Directora de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)			Director de la Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión					
Firma:		Firma:			Firma:					
Fecha: 31-07-2026		Fecha: 31-07-2026			Fecha: 31-07-2026					

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: Gestión de la Comunicación Externa/ Crisis Comunicacional

OBJETIVO: Establecer y mantener relaciones positivas y efectivas con los grupos externos clave de la institución, con el fin de transmitir mensajes clave, construir y mantener una buena imagen y mejorar la relación con los entes externos y la ciudadanía.

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	Identificar un escenario de crisis	1.1 Desconocer el contexto nacional y energético del país.	B	Se debe estar pendiente de las noticias relevantes del país y sector energético.	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de notas periodísticas	Documento
2	Análisis del contexto	2.1 No tener conformada la mesa de crisis a tiempo y no esté las personas idóneas para dirigir la misma.	B	Se les remitirá un correo, mensaje o llamada para poder solicitar una reunión extraordinaria con la UCI.	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de respuestas de los correos	Correos
		2.2 No tener claridad sobre que tipo de estrategia se requiere implementar para aminorar la crisis.	B	En el área de comunicación se definirá la estrategia según el caso que ocurra en el momento (bajo el criterio del jefe de UCI).	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	cantidades de acciones de la estrategia de comunicación	Estrategia de comunicación
3	Implementación de la Estrategia	3.1 No definir los productos a implementar en la estrategia de comunicación.	B	Se deberá trabajar en una línea gráfica que será utilizada en momentos de crisis.	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de artes realizados	Línea gráfica
		3.2 Que no haya mapa de stakeholders	B	En necesario que exista un mapa de stakeholders con la supervisión del jefe de la UCI.	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	un documento o representación visual en el que se identifican	Mapa de stakeholders
4	Monitoreo de evaluación de la crisis.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Evaluación de situación a posteriori	5.1 No dar seguimiento a los mensajes difundidos en el momento de crisis.	B	Se hará una búsqueda en los diversos medios de comunicación	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	Cantidad de notas periodísticas	Búsqueda de los medios de comunicación
		5.2 Que no haya un plan de manejo de imagen después de la crisis.	B	Se revisará que la crisis que ocurrió, no haya afectada la imagen institucional (la UCI decidirá si se debe emplear un nuevo manejo de imagen).	Jefe de UCI	materiales/humanos	ene-26	dic-26	cantidad de documentos generados	Estrategia de comunicación

Elaborado por: **Pabola Zaldivar**
Oficial de Comunicaciones

Firma: 

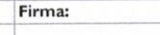
Fecha: 31-07-2026

Revisado por: **Keylan Vásquez**
Directora de la Unidad de Comunicación Institucional (UCI)

Firma: 

Fecha: 31-07-2026

Aprobado por: **Miguel Galindo**
Director de la Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión

Firma: 

Fecha: 31-07-2026