



**Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis**

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

**Manual para el Manejo de Comunicaciones en Situaciones
de Crisis**

Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam)

Grupo de Comunicaciones y Prensa

Bogotá, 2025

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	--	--

1. Introducción

El **Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam)** desempeña un papel crucial en la gestión de información ambiental y climática en Colombia, actuando como el principal referente técnico y científico en eventos que impactan directamente la vida, el entorno y la economía del país. Dado el aumento en la frecuencia e intensidad de eventos extremos asociados al cambio climático, la capacidad del Ideam para comunicar de manera eficiente, oportuna y transparente en situaciones de crisis es esencial para mitigar impactos, salvar vidas y fortalecer la confianza pública en la institución.

Las situaciones de crisis, que van desde desastres naturales hasta emergencias ambientales o desafíos reputacionales, requieren de un manejo comunicativo estratégico que integre precisión técnica, empatía social y coherencia institucional. Este Manual para el Manejo de Comunicaciones en Situaciones de Crisis ha sido desarrollado para proporcionar herramientas, lineamientos y procedimientos que permitan al Ideam actuar con prontitud y eficacia ante las demandas informativas de la ciudadanía, los medios de comunicación, las autoridades y los organismos internacionales.

2. Enfoque del Manual

Este documento está diseñado para:

- Fortalecer la capacidad del Ideam, de articular su mensaje en momentos de alta presión, evitando la desinformación o la generación de alarmas innecesarias.
- Proveer herramientas prácticas para la elaboración de mensajes clave, la gestión de vocerías y la interacción con diferentes audiencias.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

- Garantizar una coordinación eficiente entre las áreas internas del Instituto y las entidades externas con las que interactúa en escenarios de crisis.

3. Principios Rectores

El desarrollo y aplicación de este manual están guiados por los siguientes principios:

- **Oportunidad:** Proveer información de forma rápida y adecuada al contexto.
- **Transparencia:** Comunicar de manera honesta y abierta, basada en datos verificables.
- **Empatía:** Considerar las necesidades y preocupaciones de las comunidades y audiencias afectadas.
- **Coherencia:** Asegurar la uniformidad en los mensajes emitidos por todos los canales institucionales.

Las crisis son comunes en todas las instituciones, pero en especial en las entidades públicas y no solo por las razones propias de su gestión y los efectos que sobre los diferentes grupos de interés tienen sus decisiones, sino también por el contexto estratégico propio de la administración de lo público.

De allí, la importancia de prepararse mediante la formulación de un **Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis**, para evitar o

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	---	--

mitigar el impacto negativo sobre la imagen institucional y la credibilidad de la entidad.

El presente manual, ha sido diseñado como una herramienta de comunicaciones clave en el manejo de crisis ante las posibles situaciones a las que el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – Ideam podría estar expuesto.

Aquí, se encuentra consignada información general, al igual que el diseño de acciones específicas según los factores de riesgo identificados en el trabajo con el equipo directivo del Instituto. De igual manera, su divulgación y conocimiento les permitirá a las partes involucradas (internas y externas) conocer su rol y responsabilidad en las acciones a seguir, así como la cadena de mando para la aprobación de las piezas divulgativas y los medios de comunicación a utilizar. Comunicar adecuadamente, oportunamente, y con un mensaje establecido durante una crisis es un asunto estratégico que requiere conocimiento, investigación, planificación, claridad de propósito y definición de tareas específicas.

Una crisis manejada apropiadamente puede ser una oportunidad para proteger y fortalecer la imagen. Se espera que este manual de crisis ayude al Ideam a establecer ciertos procedimientos, y a realizar las tareas específicas que se requieren para lograrlos. Así mismo, su actualización constante se constituye en gestión del conocimiento para afrontar situaciones similares en un futuro y con base en el aprendizaje adquirido, fundamentar el accionar de la entidad en un futuro.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos, procedimientos y el plan de acción a

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	---	--

seguir en cada escenario de posible crisis desde el Grupo de Comunicaciones y Prensa, para facilitar el direccionamiento de la toma de decisiones orientadas a prevenir y afrontar con efectividad las situaciones que se presenten.

4.2. Objetivos Específicos:

1. Proveer de herramientas comunicativas al Comité de Crisis, para encauzar favorablemente las alternativas de solución que ayudarán a superar el imprevisto.
2. Implementar guías de acción dirigidas a funcionarios y contratistas, para regular el desarrollo de la crisis, con el fin de minimizar su impacto en los servicios del Instituto.
3. Estandarizar, dar lineamientos y monitorear los procesos de comunicación en momentos de crisis para regular su impacto dentro y fuera del Instituto, con la finalidad de canalizar y difundir contenidos de manera pertinente bajo un mensaje establecido y controlado que contribuya a proteger la reputación institucional.
4. Identificar escenarios potenciales de crisis reputacional que pueda enfrentar el Ideam, de manera que se puedan establecer planes de contingencia y campañas preventivas de mitigación en contextos de bajo, medio y alto riesgo desde la comunicación y el relacionamiento con Grupos de Interés.

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	---	--

5. Justificación

El Instituto es una entidad técnica y científica de carácter nacional e internacional que desempeña un rol crítico en la generación y difusión de información sobre el estado del clima, los recursos hídricos y los fenómenos ambientales en Colombia. En un contexto de cambio climático y aumento de eventos extremos, la capacidad del Ideam para manejar eficazmente las comunicaciones en situaciones de crisis es fundamental para proteger vidas, entregar datos a las entidades gubernamentales, ayudar a mitigar impactos económicos y salvaguardar su reputación institucional.

6. Relevancia Institucional y Contexto Social

El Ideam opera en un entorno de alta sensibilidad social y mediática, especialmente durante temporadas de variabilidad climática y en eventos como inundaciones, sequías, deslizamientos de tierra y emergencias por contaminación ambiental. Una respuesta comunicativa inadecuada o desarticulada puede generar desinformación, alarma pública y pérdida de confianza en la entidad.

7. Complejidad de los Actores

Las crisis ambientales involucran múltiples actores, desde comunidades vulnerables y gobiernos locales hasta organismos internacionales y medios de comunicación. Esto demanda un protocolo claro que garantice mensajes coherentes, oportunos y adaptados a cada audiencia.

8. Riesgos de Crisis Comunicacional

Las crisis pueden ser agravadas por:

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	--	--

- **Desinformación:** Circulación de rumores o datos incorrectos en medios digitales.
- **Reputación:** Cuestionamientos al rigor técnico del Instituto o su capacidad de respuesta.
- **Confusión en vocerías:** Falta de claridad sobre qué, quién y cómo comunica.

9. Alineación con la Misión Institucional

El Ideam tiene la responsabilidad de liderar, educar y actuar como un puente de información confiable entre los datos técnicos y las decisiones políticas y comunitarias. Un manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis permitirá reforzar esta misión, asegurando que la información generada sea utilizada para tomar decisiones oportunas y basadas en evidencia.

10. Impacto en la Gobernanza Ambiental y Social

El manejo adecuado de las comunicaciones en crisis no solo protege la reputación, sino que también fortalece la percepción pública de las instituciones ambientales, mejora la coordinación interinstitucional y fomenta una ciudadanía informada y resiliente frente a los desafíos climáticos.

En este sentido, el manual se propone como una herramienta práctica y estratégica para:

- Definir protocolos claros para la gestión de comunicaciones en situaciones de crisis.
- Establecer lineamientos para la interacción con medios de comunicación, redes sociales y comunidades.
- Capacitar a voceros en manejo de mensajes clave y control de narrativas durante eventos críticos.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

- Minimizar riesgos reputacionales y optimizar la capacidad de respuesta en tiempo real.

La creación de este manual se alinea con la necesidad de modernizar las prácticas de gestión comunicativa del Instituto, fortaleciendo su liderazgo como referente confiable en la gestión de riesgos ambientales en Colombia y promoviendo una narrativa proactiva y transparente.

11. Alcance

11.1. Cobertura Institucional

El manual abarca todas las áreas que directa o indirectamente participan en la generación, difusión y control de la información durante situaciones de crisis. Esto incluye:

- La Dirección General y su vocería oficial.
- Las áreas técnicas responsables de la generación de datos.
- El grupo de Comunicaciones y Prensa a cargo de la difusión de información y el relacionamiento con medios de comunicación.
- Los enlaces que interactúan con las autoridades locales, la opinión pública y la ciudadanía.

11.2. Áreas Temáticas y Escenarios

El manual está diseñado para abordar crisis relacionadas con:

- **Eventos climáticos extremos:** inundaciones, sequías, tormentas, heladas y cambios súbitos en patrones climáticos.

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	--	--

- **Emergencias ambientales:** derrames de sustancias químicas, contaminación del agua o aire.
- **Fenómenos de alerta temprana:** incremento de riesgo en zonas específicas por deslizamientos, incendios forestales o caudal crítico en fuentes hídricas.
- **Crisis reputacionales:** difusión de información errónea, falsa o simplemente malinterpretaciones sobre los datos generados por el Ideam.

11.3. Canales de Comunicación

El manual establece lineamientos para la utilización estratégica de los siguientes canales:

- Medios tradicionales (radio, televisión y prensa).
- Redes sociales oficiales del Ideam.
- Plataforma web institucional.
- Comunicaciones internas y en red con otras entidades del Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

11.4. Audiencias Objetivo

El contenido está diseñado para orientar las comunicaciones dirigidas a:

- **Ciudadanía:** comunidades vulnerables afectadas por los eventos.
- **Medios de comunicación:** periodistas y equipos editoriales que cubren

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	--	--

eventos climáticos y ambientales.

- **Autoridades locales y nacionales:** gobernaciones, alcaldías y entidades gubernamentales relacionadas con la gestión del riesgo.
- **Organismos internacionales:** agencias de cooperación internacional, ONGs y observatorios climáticos.

11.5. Protocolos y Metodologías

El manual incluye:

- Procedimientos para activar las comunicaciones de crisis.
- Designación y capacitación de voceros.
- Metodologías para construir mensajes claros, verificables y consistentes con datos técnicos.
- Estrategias para el monitoreo y respuesta a la información en redes sociales y medios de comunicación.
- Acciones correctivas y preventivas frente a la desinformación.

11.6. Limitaciones

El manual no cubre procesos técnicos específicos de recolección y análisis de datos científicos, ni reemplaza los protocolos establecidos para la gestión técnica de emergencias. Se enfoca exclusivamente en la gestión comunicativa como soporte estratégico de las acciones institucionales.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

11.7. Duración y Actualización

El manual tendrá vigencia indefinida, pero deberá ser revisado anualmente, y actualizado cuando las circunstancias contextuales o tecnológicas lo requieran, para garantizar su relevancia y eficacia.

12. Generalidades y definición de crisis

Para los efectos de este manual, se entienden como crisis aquellos eventos que:

- Amenacen la vida, el medio ambiente, la seguridad de la población o la estabilidad institucional.
- Generen una percepción de vulnerabilidad o incapacidad en la gestión de la entidad.
- Exijan una respuesta comunicativa urgente, coordinada y efectiva para mitigar impactos negativos en la ciudadanía, el medio ambiente y la reputación del Instituto.

12.1. Características de una Crisis

Las crisis en el ámbito del Ideam comparten las siguientes características:

- **Imprevisibilidad:** surgen de manera repentina o con poca anticipación.
- **Urgencia:** exigen respuestas rápidas y decisiones bajo presión.
- **Impacto significativo:** afectan vidas, bienes, el medio ambiente o la reputación institucional.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

- **Alta visibilidad pública:** generan un alto interés de medios de comunicación, autoridades y ciudadanía.
- **Complejidad:** requieren articular múltiples áreas técnicas y comunicativas para dar respuesta.

12.2. Etapas de una Crisis

Las crisis atraviesan las siguientes etapas:

1. Prevención y preparación:

- Identificación de riesgos potenciales.
- Diseño de protocolos y planes de acción.

2. Emergencia y/o detonación:

- La crisis se manifiesta, generando un impacto inicial.
- Alta demanda de información y respuesta inmediata.

3. Control / contención:

- Se implementan acciones correctivas y comunicativas para minimizar los daños.

4. Retroalimentación:

- Comunicación de soluciones, aprendizaje institucional y restauración de confianza.

5. Evaluación y aprendizaje:

- Revisión de la gestión de la crisis para mejorar los procesos futuros.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

12.3. Escenarios de una Crisis

El Ideam puede enfrentar crisis en escenarios como:

- **Eventos climáticos extremos:** tormentas, inundaciones, sequías, heladas.
- **Emergencias ambientales:** derrames de sustancias tóxicas, incendios forestales sin comunicación, contaminación de fuentes hídricas y ciclones tropicales.
- **Fallos en sistemas de alerta temprana:** errores en datos, pronósticos y alertas, o simplemente falta de comunicación oportuna hacia el gobierno nacional o ciudadanía en general.
- **Crisis reputacionales:** desinformación, cuestionamientos técnicos, imprecisiones o fallas de comunicación institucional.
- **Crisis políticas o sociales:** conflictos derivados de la interpretación de los datos que entrega, informa y emite el Ideam.

12.4. Tipificación y Niveles de Crisis en el Ideam

Tipificación:

- **Técnicas:** derivadas de errores, omisiones o retrasos en la generación de datos.
- **Ambientales:** relacionadas con la ocurrencia de eventos extremos.
- **Reputacionales:** asociadas a la percepción pública de la capacidad del



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

Instituto.

- **Legales:** vinculadas a cuestionamientos por manejo de información.

12.5. Niveles:

- **Nivel 1 - baja:** impacto limitado, manejable con recursos internos y sin alta visibilidad pública.
- **Nivel 2 - media:** impacto significativo en una región o sector, alta visibilidad mediática.
- **Nivel 3 - alta:** impacto nacional o internacional, alta presión pública y mediática.

12.6. Públicos que podrían generar o ser afectados por una crisis:

- **Medios de comunicación:** por malinterpretación o difusión de información errada o incompleta que no esté actualizada.
- **Comunidades:** exigiendo datos y también información frente a eventos ambientales o climáticos que sucedan en un momento determinado.
- **Grupos de interés:** ONGs, gremios o sectores económicos afectados por los datos o informes del Ideam.
- **Políticos:** por cuestionamientos a la gestión de pronósticos y alertas.
- **Redes sociales:** usuarios individuales inconformes, molestos o malintencionados que emitan desinformación.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

12.7. Públicos afectados por una crisis:

- **Ciudadanía:** especialmente las comunidades vulnerables a eventos climáticos o ambientales.
- **Entidades gubernamentales:** dependientes de los datos del Ideam para la toma de decisiones.
- **Sectores económicos:** agricultura, ganadería, infraestructura y energía.
- **Organismos internacionales:** cooperantes o aliados estratégicos del Ideam.
- **Personal interno y funcionarios del Ideam:** voceros y técnicos que gestionan la crisis.

12.8. Crisis que pueden afectar la continuidad operativa:

Son situaciones extraordinarias que afectan total o parcialmente la operación normal del Instituto y el desarrollo de sus funciones misionales, generando ajustes en los procesos de recolección, procesamiento, análisis y divulgación de la información oficial. Estas crisis pueden tener impactos internos (capacidad operativa, talento humano, infraestructura) y externos (oportunidad de la información, percepción pública, confianza ciudadana).

Ejemplos

- Emergencias sanitarias (pandemias, alertas epidemiológicas con medidas de confinamiento).
- Eventos de fuerza mayor que limiten el acceso a instalaciones o al trabajo presencial.

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
---	--	--

- Interrupciones críticas de sistemas tecnológicos, plataformas de datos o redes de comunicación.
- Restricciones de movilidad que afecten el trabajo de campo y la recolección de información.

Si se presenta una crisis de este tipo operativo, es importante tener un objetivo comunicacional que garantice una comunicación directa, oportuna y transparente que explique las afectaciones operativas y sus causas.

De igual manera, que se entreguen los informes a tiempo para asegurar la continuidad del servicio y que se mantenga la confianza en el instituto y su imagen

13. Instrumento para la clasificación rápida de crisis:

Criterio Base: Matriz de Evaluación de Crisis

La crisis se clasifica según la **gravedad del impacto**, la **cobertura geográfica**, la **demanda comunicativa** y la **capacidad de respuesta institucional**. Se asigna una puntuación a cada criterio para determinar el nivel de la crisis: **Baja (1-6 puntos), Media (7-12 puntos), Alta (13-20 puntos)**.

13.1. Criterios de Clasificación:

Criterio	Descripción	Puntaje
1. Gravedad del Impacto	Afectación directa en vidas humanas, bienes, medio ambiente o reputación del Instituto.	1 = Bajo 2 = Moderado 3 = Alto 4 = Crítico
2. Cobertura	Alcance del evento: local,	1 = Local



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

Criterio	Descripción	Puntaje
Geográfica	regional, nacional o internacional.	2 = Regional 3 = Nacional 4 = Internacional
3. Demanda Comunicativa	Presión de medios, autoridades, ciudadanía o redes sociales por información oportuna.	1 = Baja 2 = Moderada 3 = Alta 4 = Muy Alta
4. Capacidad de Respuesta	Recursos internos disponibles para mitigar el evento: técnicos, humanos y financieros (si corresponde)	1 = Plena capacidad 2 = Capacidad limitada 3 = Capacidad insuficiente 4 = Capacidad crítica

13.2. Matriz de Clasificación de Niveles

Nivel de Crisis	Puntaje Total	Acción Recomendada
Nivel 1 - Baja	1-6	Respuesta manejada por el área de comunicaciones y equipos internos sin convocar a instancias superiores.
Nivel 2 - Media	7-12	Activación parcial del Comité de Crisis, preparación para alto flujo de información y mayor visibilidad pública. Asesoramiento jurídico y de la Dirección General. (si corresponde)
Nivel 3 - Alta	13-20	Activación total del Comité de Crisis, designación de voceros principales y monitoreo intensivo. Este no se acaba, hasta que pase la crisis.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión: 01
Fecha: 30/12/2025

14. Guía de Aplicación del Instrumento

- 1. Evaluación inicial:** ante un evento, un responsable designado en el Grupo de Comunicaciones y Prensa debe llenar la matriz con la información disponible en el menor tiempo posible.
- 2. Cálculo del puntaje total:** sumar los puntajes asignados a cada criterio y revisar la información que salió en el análisis.
- 3. Clasificación y respuesta:** según el puntaje total, activar el nivel correspondiente de respuesta siguiendo las acciones sugeridas en este documento y recomendadas para la situación.
- 4. Revisión continua:** reevaluar, revisar y analizar la clasificación periódicamente a medida que evolucione la crisis para ajustar las acciones y comunicaciones que sean correspondientes a esto.

14.1. Ejemplo Práctico

Crisis: Una fuerte tormenta afecta a varias regiones, causando inundaciones.

- Gravedad del Impacto: Moderado (2 puntos).
- Cobertura Geográfica: Regional (2 puntos).
- Demanda Comunicativa: Alta (3 puntos).
- Capacidad de Respuesta: Capacidad limitada (2 puntos).

Puntaje Total: 9 → **Nivel 2 - Media** → Activar el Comité de Crisis parcialmente. (Este instrumento garantiza una respuesta eficiente, organizada y proporcional al impacto real de la crisis).



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

Procedimientos para la Gestión de Comunicación y Prensa en Situación de Crisis

1. Activación del Protocolo de Comunicación: cuando se identifique una crisis potencial o en desarrollo, se debe:

- Notificar al Comité de Crisis del Ideam sobre la situación.
- Designar un **líder de comunicación** responsable de coordinar las acciones informativas a medios o canales de comunicación correspondientes.
- Confirmar la clasificación de la crisis según el instrumento de evaluación establecido para analizar los pasos a seguir.

2. Definición de Mensajes Clave: para garantizar coherencia y precisión:

- Recopilar información técnica validada por las áreas correspondientes del Ideam, tener claridad en ello y saber cuál es la más acertada para difundir y entregar a medios.
- Definir hasta tres **mensajes clave** que respondan las preguntas:
 1. ¿Qué ha ocurrido?
 2. ¿Qué está haciendo el Ideam al respecto?
 3. ¿Qué deben saber o hacer los públicos afectados?



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

- Elaborar un **documento base de mensajes**, aprobado por la Dirección General y/o el vocero(a) principal del Ideam.

3. Designación y preparación de voceros

- Nombrar voceros oficiales para interactuar con los medios de comunicación y en redes sociales a través de los videos o información que se emita.
 1. **Designar un vocero técnico:** un o una experta(o) en datos, especialidad y análisis que explique lo que sucede dentro de la crisis.
 2. **Tener un vocero institucional:** representante oficial del Ideam, usualmente el director (a).
- Brindar capacitación y preparar:
 1. Mensajes clave.
 2. Manejo de preguntas difíciles.
 3. Manejo de la comunicación no verbal.

4. Emisión de comunicados de prensa

- Redactar comunicados en un formato estándar:
 1. Título claro y directo.
 2. Resumen inicial con los puntos clave.
 3. Desarrollo con detalles técnicos y medidas adoptadas.
 4. Acciones y medidas adoptadas por el Ideam ante la situación.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

5. Enfatizar la comunicación oficial en los canales oficiales para que la información sea real y oportuna.

- Validar el contenido con el Comité Técnico y Directivo.
- Difundir por los canales de comunicación que se disponga desde el Ideam (redes sociales, grupo de medios a través de WhatsApp, página web y correo electrónico).

5. Gestión de Medios de Comunicación

- Convocar ruedas de prensa, si aplica:
 1. Proveer material gráfico y técnico (mapas, infografías, herramientas, espacios en la web, banco de información, noticias relacionadas con la información, etc.)
 2. Garantizar el acceso a preguntas y respuestas de manera oportuna.
- Monitorear la cobertura mediática para identificar si hay desinformación o inconsistencias en lo emitido.
- Responder consultas específicas de periodistas con información validada y aprobada.

6. Uso de redes sociales

- Publicar actualizaciones constantes en los canales oficiales:
 1. Mensajes breves, directos, concisos y accesibles.
 2. Recursos visuales como imágenes, infografías, textos oficiales y

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	---	--

videos explicativos que apoyen en medio de la crisis.

- Monitorear menciones y tendencias relacionadas con la crisis.
- Corregir rápidamente cualquier desinformación o rumor identificado y contrarrestar el ruido.

7. Comunicación interna

- Informar al personal, a los funcionarios y colaboradores del Ideam sobre:
 1. La naturaleza de la crisis, e invitarlos a no replicar información no oficial.
 2. Proporcionarle los mensajes clave, información oportunamente y que a través de sus roles apoyen a contrarrestar la crisis.
- Garantizar un canal de comunicación interno activo, directo y seguro (comunidad de WhatsApp, mensajes de difusión masiva, correos electrónicos, y canales internos destinados para ello).
- Proveer guías, abc, información específica, sobre cómo interactuar con públicos externos, si es necesario.

8. Coordinación con otras entidades

- Establecer comunicación con:
 1. Autoridades locales y nacionales.
 2. Entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD).

	Gestión de las comunicaciones Manual para el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis	Código: GC-M001 Versión:01 Fecha: 30/12/2025
--	---	--

- Hay que asegurar que los mensajes sean consistentes y complementarios entre las partes para bajar el ruido.

9. Evaluación y ajustes en tiempo real

- Reunir al Comité de Crisis regularmente para evaluar:
 1. La evolución de la crisis.
 2. La efectividad de las estrategias comunicativas.
- Ajustar los mensajes clave y el enfoque según sea necesario.

10. Finalización y Retroalimentación

- Emitir un comunicado final resumiendo las acciones tomadas y los resultados obtenidos.
- Elaborar un informe de aprendizaje con:
 1. Lecciones aprendidas.
 2. Áreas de mejora para futuros manejos de crisis.
- Realizar una sesión de retroalimentación con todos los involucrados.

15. Definiciones

1. **Comité de Crisis:** Grupo de personas designadas para gestionar y responder a situaciones de crisis. Este comité es responsable de dirigir, activar y coordinar, la estrategia de comunicación y respuesta del instituto ante una crisis.
2. **Comunicación/Comunicaciones:** Proceso de transmitir información y



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

mensajes. En el contexto de la gestión de crisis, se refiere a las estrategias y acciones para informar adecuadamente a las partes interesadas durante una situación de crisis.

3. **Crisis:** situación de emergencia o dificultad significativa que puede afectar la estabilidad, la reputación y las operaciones de una organización. En el contexto del documento, se refiere a situaciones que pueden surgir por causas ambientales, institucionales, operativas, regulatorias o administrativas.
4. **Estrategia:** Plan de acción diseñado para alcanzar un objetivo específico. En el contexto del manejo de crisis, se refiere a las acciones y mensajes planificados para enfrentar y mitigar los efectos de una crisis.
5. **Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (Ideam):** entidad pública del gobierno de Colombia, dependiente del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, encargada del manejo de la información científica, hidrológica, meteorológica y todo lo relacionado con el ambiente en Colombia.
6. **Manual:** Documento que contiene directrices, procedimientos y políticas a seguir en situaciones específicas. Este manual se enfoca en el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis para el Ideam.
7. **Medios de comunicación:** Canales y herramientas a través de los cuales se transmite información al público, como prensa, televisión, radio y las plataformas digitales. En una crisis, los medios de comunicación son cruciales para difundir mensajes y actualizaciones.
8. **Monitoreo:** Proceso de observación y seguimiento continuo de una situación o actividad. Durante una crisis, implica vigilar los medios de



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión: 01
Fecha: 30/12/2025

comunicación y las redes sociales para recopilar información relevante y evaluar la evolución de la situación.

9. **Reputación:** Percepción pública y prestigio de una organización. La reputación puede verse afectada por cómo se maneja una crisis, por lo que protegerla es un objetivo clave del manejo de crisis.

10. **Vocero(a):** Persona designada para representar a la organización y comunicarse con los medios de comunicación y el público durante una crisis. Es la cara y la voz oficial del Ideam en este tipo de situaciones.

Estas definiciones proporcionan una guía clara de los términos y conceptos clave utilizados en el documento sobre el manejo de comunicaciones en situaciones de crisis para el Ideam.

16. Marco Normativo

En Colombia, el Ideam debe regirse por un marco normativo específico que regula sus actividades de comunicación, especialmente en situaciones de crisis. Este marco normativo, asegura que las acciones y estrategias de comunicación del instituto sean coherentes, transparentes y efectivas, garantizando así la adecuada gestión de la información y la reputación de la institución durante eventos críticos.

- **Leyes y Reglamentos Nacionales:**

1. **Ley 99 de 1993:** establece el Ministerio del Medio Ambiente, reorganiza el sector público encargado de la gestión ambiental y organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA).



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

2. **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional):** garantiza el derecho de acceso a la información pública y promueve la transparencia en las entidades públicas. Y obliga al Ideam a mantener informada a la ciudadanía y a comunicar de manera clara y oportuna durante situaciones de crisis.
3. **Ley 1523 de 2012:** Crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD) y define las políticas para la gestión del riesgo de desastres. Establece responsabilidades específicas para la comunicación de riesgos y la gestión de la información en situaciones de desastre.
4. **Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC):** Regula el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia. Y proporciona un marco para el uso de tecnologías de comunicación durante una crisis, incluyendo el uso de redes sociales y plataformas digitales.
5. **Decreto 2157 de 2017:** Regula la política de gestión del riesgo de desastres y resiliencia en Colombia. Y define directrices y procedimientos que el Ideam debe seguir para la gestión del riesgo y la resiliencia, incluyendo la comunicación en situaciones de crisis.

- **Normas Internacionales y Convenios**

1. **Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC):** tratado internacional para abordar el cambio climático. Y obliga al Ideam a seguir las directrices internacionales en la comunicación sobre el cambio climático y crisis ambientales derivadas.

- **Políticas y Directrices Institucionales**

1. **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI):** Proporciona un modelo para la gestión y control interno en entidades públicas. Y establece directrices para la comunicación interna y externa durante crisis dentro del Ideam.



Gestión de las comunicaciones
Manual para el manejo de comunicaciones
en situaciones de crisis

Código: GC-M001
Versión:01
Fecha: 30/12/2025

2. **Plan de Comunicaciones de Crisis del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:** define las estrategias de comunicación durante situaciones de crisis en el sector ambiental. Y ofrece un marco de referencia específico para el Ideam en la gestión de sus comunicaciones durante crisis.

El marco normativo para el Manual de Crisis de Comunicaciones del Ideam está compuesto por un conjunto de leyes nacionales, normas internacionales, políticas institucionales y normativas internas. Este marco garantiza que las acciones de comunicación del Ideam sean coherentes, transparentes y efectivas, asegurando una gestión adecuada de la información y la reputación de la institución durante eventos críticos.

17. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	30/12/2025	Creación del documento