



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026

Objetivo

Tiene por objeto establecer las directrices para la atención, coordinación y entrega de información a las solicitudes y requerimientos de los diferentes medios de comunicación (radio, prensa, televisión, medios digitales y alternativos, entre otros).

Alcance

Inicia con la solicitud del medio de comunicación y va hasta la entrega de información por parte del Ideam y sus voceros, en respuesta a dicha solicitud.

Definiciones

1. **Comunicación:** proceso de intercambio de información entre el Ideam y los medios (radio, prensa, televisión, digitales, alternativos) para garantizar la difusión precisa de mensajes institucionales.
2. **Correo Electrónico:** es un método de intercambio de mensajes digitales entre personas utilizando dispositivos electrónicos. Los correos electrónicos son enviados y recibidos a través de servicios como Gmail, Outlook o Yahoo!, y permiten adjuntar archivos, imágenes y enlaces, siendo una herramienta esencial en la comunicación profesional y personal.
3. **Director(a):** máxima autoridad del Ideam, encargada de designar voceros y supervisar la entrega de información clave a los medios de comunicación.
4. **Entrevista:** interacción directa entre un vocero del Instituto, previamente autorizado y un(a) periodista, destinada a responder preguntas o aclarar información relevante y/o solicitada.
5. **Información:** datos proporcionados por el Ideam en respuesta a solicitudes, entrevistas o publicaciones mediáticas, destinados a mantener informada a la ciudadanía.



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026

6. **Jefe:** jefe/líder del Grupo de Comunicaciones y Prensa o de otras oficinas clave, encargado(a) de gestionar solicitudes y coordinar respuestas a los medios.
7. **Línea de WhatsApp:** se refiere a un número de teléfono registrado en la aplicación, que se utiliza como canal de comunicación oficial para atención al cliente, soporte o interacción directa con usuarios. Este número puede ser administrado mediante herramientas como WhatsApp Business o WhatsApp API, optimizando la experiencia del usuario que escribe y facilitando la gestión de consultas o solicitudes a través de este canal.
8. **Medio:** canal de difusión como: radio, prensa, televisión, plataformas digitales y alternativos, utilizado para comunicar mensajes institucionales.
9. **Solicitud:** petición formal realizada por un(a) periodista o medio de comunicación para obtener información específica del Ideam.
10. **Vocería:** responsabilidad de representar oficialmente al Ideam en medios, asignada al director(a) General o a personal delegado según la temática.
11. **WhatsApp:** es una aplicación de mensajería instantánea multiplataforma que permite enviar mensajes de texto, notas de voz, imágenes, videos, documentos y realizar llamadas de voz y videollamadas. Funciona a través de internet y es una de las herramientas de comunicación más populares a nivel mundial.

Conceptos:

1. **Atención, coordinación y entrega de información a medios de comunicación:** proceso para consolidar, recibir, emitir, analizar y responder a las solicitudes de información, garantizando claridad, veracidad y precisión en la interacción con los medios.



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026

2. **Solicitud del medio de comunicación:** punto de partida de todo requerimiento, que inicia el flujo de actividades para atender, coordinar y responder las preguntas o temas solicitados.
3. **Vocería a cargo del director(a) general o delegado(a):** protocolo del Instituto que establece que la representación oficial recae en el director(a) general o, en su defecto, en el subdirector(a) y/o personal designado con competencia y experticia en el tema.
4. **Confirmar detalles de la entrevista (tipo de respuesta, fecha, hora, temática, periodista, lugar, información a desarrollar, etc. en los detalles que más se puedan conocer):** Paso clave en el proceso de atención mediática, que asegura la coordinación efectiva entre el vocero y el medio. Todos estos detalles permiten conocer de manera más específica como se llevará a cabo el espacio entre el periodista y vocero(a) designado. Un proceso apoyado permanentemente todo el tiempo por el grupo de Comunicaciones y Prensa.
5. **Monitorear la noticia o entrevista y realizar ajustes:** actividad de seguimiento posterior al espacio concedido en el que se revisa la publicación, garantizando que la información haya sido usada correctamente, con precisión, exactitud y que todo esté acorde con lo establecido. Si no quedó bien, solicitar correcciones cuando sea necesario.

Siglas

1. Ideam: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.
2. OSPA: Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas del Ideam.
3. GCP: Grupo de Comunicaciones y Prensa del Ideam.

Documentos relacionados en el SGI

No aplica.



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026

Desarrollo de la actividad

No.	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir la solicitud del periodista y/o medio de comunicación a través de cualquier canal de atención dispuesto. Se recepciona y se solicitan los siguientes datos: medio de comunicación, tipo de respuesta y/o entrevista, fecha, hora, temática, nombre del periodista, vocero(a) delegado y preguntas/información a desarrollar en el espacio	Medio de Comunicación.	Línea de WhatsApp del Grupo de Comunicación y a través del teléfono del o la periodista encargada de este proceso.
2	Recibir mensaje, gestionar y tramitar la solicitud ante la dirección general del Ideam. Y una vez analizada la pertinencia, se espera autorización para eso.	Jefe del Grupo de Comunicaciones y Prensa. Jefe de Prensa Profesional encargado en Prensa.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam y/o cualquier canal de comunicación dispuesto para ello.
3	Designar la vocería de acuerdo con la temática, el ámbito de competencia y responsabilidad. Nota 1: La vocería siempre está a cargo del director(a) general del Ideam, el jefe de la Oficina de	Director(a) general del instituto.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam y/o correo electrónico con la dirección general confinando su



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026


	<p>Pronósticos y Alertas, o un subdirector(a).</p> <p>O, dependiendo del tema, quien delegue el director(a) a través de la línea de WhatsApp y/o el correo electrónico.</p> <p>Nota 2: si es necesario y por tener claridad se solicitan las preguntas de contexto.</p>		<p>participación en el espacio y/o el subdirector(a), o la persona delegada para tomar la entrevista.</p>
4	<p>Una vez confirmada, hay que notificar al medio de comunicación para realizar la entrevista. Confirmar detalles como: el espacio, el tiempo, la hora, la fecha y revisión de preguntas.</p>	<p>Jefe de la Oficina de Comunicaciones / jefe de Prensa / Profesional encargado de prensa.</p>	<p>Línea de WhatsApp del GCP del Ideam, llamada telefónica y/o mensaje.</p>
5	<p>Apoyar y atender la entrevista</p> <p>Nota: Para el caso que algún vocero(a) por cualquier motivo no pueda atender el espacio en medios de comunicación, se podrá también delegar alguno de sus colaboradores en la subdirección y/o área de trabajo.</p> <p>Ejemplo: si el jefe de OSPA no puede atender la entrevista,</p>	<p>Director (a) General, Jefe de la Oficina del servicio de Pronósticos y Alertas (OSPA), Subdirector y/o subdirectora, Delegado(a)</p>	<p>Registro fotográfico o de video al momento de realizar y llevar a cabo la entrevista y/o la atención a medios de comunicación.</p>



Gestión de las comunicaciones
Instructivo para la atención a medios de comunicación

Código: GC-I001
Versión: 03
Fecha: 04/05/2026

	<p>delegará al meteorólogo(a) de turno.</p> <p>Dependiendo del tipo de atención, se confirma si se hará de manera: presencial, especificando el lugar o de manera virtual y que compartan los detalles de esto.</p>	<p>encargado(a) de entregar información autorizado por director(a)</p>	
6	<p>Si la entrevista amerita enviar información adicional hay que compartir el comunicado de prensa, la noticia, información adicional para soportar el espacio. Ejemplo: un mapa, unas imágenes de apoyo, una infografía, algún audio o video que acompañe o sirva para apoyar el espacio, entre otras.</p>	<p>Medio de Comunicación y periodista que recibió la información del Ideam.</p>	<p>Publicación, prensa, o nota escrita, registro fotográfico, pantallazo, enlace o video y/o audio de la entrevista.</p>
7	<p>Posterior al finalizar el espacio con el vocero(a) y durante el día siguiente hay que monitorear la noticia, publicación y/o entrevista.</p> <p>Corroborar la información, y de ser necesario solicitar ajustes o correcciones. De estar conforme la nota, se finaliza con las actividades.</p>	<p>Jefe del Grupo de Comunicaciones y Prensa / jefe de Prensa / Profesional encargado de prensa.</p>	<p>N/A</p>

	Gestión de las comunicaciones Instructivo para la atención a medios de comunicación	Código: GC-I001 Versión: 03 Fecha: 04/05/2026
---	--	--

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	03/12/2019	Creación del documento
2	12/12/2024	Actualización del documento.
3	04/05/2026	Actualización del documento.