

	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Código: GC-I001 Versión: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

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 de 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.
4. **Entrevista:** Interacción directa entre un vocero del Ideam y un periodista, destinada a responder preguntas o aclarar información relevante.
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: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

6. **Jefe:** Líder del Grupo de Comunicaciones y Prensa o de otras oficinas clave, encargado de gestionar solicitudes y coordinar respuestas a los medios.
7. **Línea de WhatsApp:** se refiere a un número de teléfono registrado en WhatsApp 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 y facilitando la gestión de consultas o solicitudes.
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 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: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

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 delegados(as):** 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 (hora, fecha, lugar, etc.):** Paso clave en el proceso de atención mediática, que asegura la coordinación efectiva entre el vocero y el medio. Apoyado todo el tiempo en la gestión del GCP.
5. **Monitorear la noticia o entrevista y realizar ajustes:** Actividad de seguimiento para revisar publicaciones, garantizar su correcto uso, exactitud y 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.

Desarrollo de la actividad

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud del periodista y/o medio de comunicación a través de	Medio de Comunicación.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam y a

	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Código: GC-I001 Versión: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

	cualquier canal de atención. Se decepcionan los siguientes datos: teléfono, nombre, medio de comunicación e información.		través de los PQRSDF que lleguen vía (ORFEO) y/o correo electrónico.
2	Recibir y tramitar la solicitud. Se informa a la dirección general sobre la solicitud que se tiene y se espera autorización para eso.	Jefe del Grupo de Comunicaciones y Prensa. Jefe de Prensa y/o Grupo de Comunicaciones y Prensa. Profesional encargado de Prensa.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam y/o correo electrónico con la dirección general.
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 Pronósticos y Alertas, o un	Director(a) General del instituto.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam y/o correo electrónico con la dirección general confinando su participación en el espacio y/o el subdirector(a), o la persona

	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Código: GC-I001 Versión: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

	Subdirector(a) o dependiendo del tema, quien delegue el Director(a) General a través de la línea de WhatsApp y/o el correo electrónico.		delegada para tomar la entrevista.
	Nota 2: Si es necesario y por tener claridad se solicitan las preguntas de contexto.		
4	Notificar al medio de comunicación para realizar la entrevista. Confirmar detalles del espacio, el tiempo, la hora, la fecha y revisión de preguntas.	Jefe de la Oficina de Comunicaciones / Jefe de Prensa / Profesional encargado de Prensa.	Línea de WhatsApp del GCP del Ideam, llamada telefónica y/o mensaje.
5	Atender la entrevista 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	Director (a) General, Jefe de la Oficina del servicio de Pronósticos y Alertas (OSPA), Subdirector y/o Subdirectora, Delegado (a)	Registro fotográfico o de video al momento de realizar y llevar a cabo la entrevista y/o la atención a medios de comunicación.



GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Código: GC-I001
Versión: 2
Fecha: 12/12/2024

	la subdirección y/o área de trabajo. Ejemplo: si el Jefe de OSPA no puede atender la entrevista, delegará un meteorólogo de turno. 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.	encargado(a) de entregar información autorizado por Director(a)	
6	Enviar información, transmitir la noticia. Publicación visual, gráfica, radial, escrita, entre otras.	Medio de Comunicación y periodista que recibió la información del Ideam.	Publicación, prensa, o nota escrita, registro fotográfico, pantallazo, enlace o video y/o audio de la entrevista.
7	Monitorear la noticia, publicación y/o entrevista. De necesitar ajustes o correcciones, se solicitan y se devuelve a la	Jefe de comunicaciones / Jefe de Prensa /Profesional encargado de prensa.	Matriz / Documento en el que se deja el registro de la entrevista/espacio en medios.

	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Código: GC-I001 Versión: 2 Fecha: 12/12/2024
---	---	--

	actividad 6. De estar conforme la nota, se finaliza con las actividades.		
--	---	--	--

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	03/12/2019	Creación del documento
2	12/12/2024	Actualización del documento.