

# **MANUAL DE COMUNICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS Y CRISIS**

## Introducción

Emvarias S.A.E.S.P por ser una empresa de Servicios Públicos y por el tipo de operación que ejecuta, está en la obligación de identificar riesgos potenciales que puedan afectar su sostenibilidad en el tiempo, e impactar a los grupos de interés con quienes se relaciona.

Si bien, las situaciones identificadas en el mapa de Riesgos de la empresa y en el Plan de Emergencia y Contingencia (PADEC) pueden provenir de diferentes frentes de actuación de la empresa, el acompañamiento comunicacional de estos eventos se constituye en un componente estratégico y vital, para fortalecer la prevención, atención y gestión de aprendizajes en los casos donde un evento de carácter leve, moderado o crítico se presente.

El Manual de Comunicación para Atención de Eventos Adversos y de Crisis tiene como propósito anticipar las actuaciones de la empresa para prevenir o atender dichos eventos de manera asertiva y resiliente, en procura de minimizar los efectos negativos de dichos eventos en el relacionamiento con sus grupos de interés, su reputación, imagen y en consecuencia en su sostenibilidad.

En gran medida las definiciones contenidas y las acciones planteadas en este manual son tomadas textualmente de documentos elaborados por el Grupo EPM y son de su autoría y pertenencia. Como un primer acercamiento al Manual de comunicaciones en eventos adversos y de crisis este documento está en revisión y actualización permanente.

## **Manual de comunicación para atención de eventos adversos y de crisis**

Este documento se constituye en un complemento al Plan de Emergencias y Contingencias de Emvarias, busca compilar una serie de orientaciones y líneas de actuación desde la comunicación que faciliten la prevención, atención, control y evaluación de eventos que puedan afectar la reputación e imagen de la empresa.

En primer lugar, busca aportar en la constitución de un ambiente de tranquilidad y confianza al interior de la organización, que contribuya, a partir de la anticipación y la definición de líneas de actuación, a aminorar la perturbación intrínseca a los eventos adversos o de crisis, y con ello a una afrontación adecuada por parte del equipo gerencial y el comité de crisis de la empresa.

En segundo lugar, pretende identificar y compilar rutas de actuación desde la comunicación interna y externa que permitan brindar la información oficial de manera precisa, pertinente y oportuna para atender los eventos y aminorar sus efectos negativos tanto en la seguridad pública como en la reputación e imagen de la empresa.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Facilitar la implementación de los procedimientos de comunicación y relacionamiento durante las etapas de respuesta, control y recuperación ante eventos adversos de nivel leve, moderado o crítico que puedan afectar la prestación del servicio público de aseo, la confianza de los grupos de interés y reputación de Emvarias.

#### **Objetivos específicos**

- Aportar en la definición de los criterios y procesos de producción y difusión de información que deba ser socializadas a los grupos de interés interno y externos durante la gestión de los eventos adversos leves, moderados o críticos.
- Contribuir a una adecuada movilización institucional y ciudadana mediante la articulación con los sistemas de comunicación definidos en un evento de carácter adverso que afecte la prestación del servicio público de aseo.
- Mantener la credibilidad y confianza de las audiencias en la toma de decisiones y en las acciones implementadas por la empresa para atender y controlar el evento adverso
- Propiciar una percepción positiva, tanto interna como externa, sobre la gestión del evento a través de una comunicación oportuna y transparente, acorde con las inquietudes y preocupaciones de las audiencias.

- Aportar en la documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas obtenidas de la evaluación de la gestión de los eventos adversos o críticos.

### **Alcance**

Aportar una guía de actuación en materia comunicacional para la gestión de los posibles eventos adversos o críticos en los que Emvarias se vea involucrada y que afecten la operación de la empresa, la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos o la reputación y sostenibilidad de la empresa, de acuerdo al mapa de riesgos y al plan de emergencias y contingencias de Emvarias.

Ello teniendo en cuenta que de acuerdo al tipo de evento, instancias como la casa matriz Grupo EPM o las autoridades del ente territorial donde se prestan los servicios de Emvarias, deban orientar, coordinación y operar la comunicación. En estos casos el alcance de Emvarias será articularse y aportar en la ejecución de las acciones que sean definidas.

Este documento es un primer acercamiento a la definición de criterios y formas de actuación comunicacional, y está sujeto a actualizaciones y revisiones.

### **Definición de eventos adversos o críticos**

**Evento adverso:** para Emvarias un evento adverso es un suceso que puede afectar los objetivos estratégicos y/o la operación de la organización.

Eventos adversos o críticos según el Padec de Emvarias:

- Retraso o interrupción de la prestación del servicio de Recolección y Transporte.
- Daño a la salud y la vida de terceros en el desarrollo de las actividades de la Empresa.
- Cierre parcial o total del sitio de Disposición Final

**Crisis:** para Emvarias una crisis es una situación en el manejo de la empresa o en su operación, que representa una amenaza a los objetivos estratégicos, reputación y la sostenibilidad de la empresa. Puede tener atributos de ser inesperada, de rápido escalonamiento, generar incertidumbre, pérdida de control y suscitar reacciones adversas a la imagen, confianza y credibilidad de la empresa.

La crisis requiere una inmediata y proactiva respuesta con el fin de minimizar los impactos negativos, porque puede tener el potencial de afectar las operaciones de la empresa, servicios o recursos, su imagen y reputación, la seguridad o salud de sus audiencias, la percepción o confianza en la compañía, su posición financiera (inmediatamente o largo plazo), su rentabilidad y el medio en el que la empresa desarrolla sus operaciones

La crisis termina cuando se ha restablecido el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada y controlada los efectos iniciales sobre las personas, el ambiente y los bienes propios o de terceros. Además, es notable el descenso de las menciones negativas tanto en medios

tradicionales como en redes sociales, algunas veces incluso sustituidas por comentarios favorables.

## **Acciones de comunicación en eventos adversos y de crisis**

### **Acciones preventivas**

1. Participar en la identificación de riesgos a la reputación o el relacionamiento con Grupos de Interés de la empresa.
2. Socializar los protocolos de prevención de eventos adversos entre los colaboradores de Emvarias, desde las acciones de comunicación organizacional.
3. Realizar entrenamientos, simulaciones y simulacros para preparar a la organización en la respuesta y control de eventos adversos o de crisis.
4. Monitorear de manera constante los medios de comunicación masiva y las redes sociales para la identificación temprana de posibles situaciones que afecten la operación y reputación de Emvarias.
5. Propiciar información al equipo gerencial de Emvarias para lecturas de contexto que permitan anticipar las acciones de gestión de potenciales eventos adversos o crisis, derivada del entorno de operación de la empresa.
6. Preparar a los líderes de proyectos y directivos para su relacionamiento externo, con énfasis en autoridades y medios de comunicación local, regional y nacional.
7. Identificar voceros internos y externos, y prepararlos para sus posibles actuaciones en casos de requerirse pronunciamientos de la empresa.
8. Mantener en forma permanente una base de datos actualizada con los nombres y direcciones de los medios de comunicación (nacionales, regionales, locales y los comunitarios), de los líderes de las comunidades (adscritos a juntas de acción comunal o juntas administradoras locales), comunicadores de las alcaldías y municipios de Antioquia, influenciadores en redes sociales, líderes de opinión y legitimadores externos en los distintos temas.
9. Mantener actualizada la base de datos de autoridades locales, regionales y nacionales, así como de organismos de atención de desastres y de salvamento (Gerencia Relaciones Externas)
10. Para los casos ocurridos en fin de semana o en horas de la noche, tener listados del personal disponible y a cargo del manejo de este tipo de situaciones, con números de celular.
11. Ofrecer asesoría, de ser necesario, al personal de la Línea Amiga y oficinas de atención a los usuarios, sobre cómo deben comunicar la situación a las audiencias que les corresponde y sobre cómo dirigir apropiadamente las solicitudes de los medios de comunicación hacia la coordinación de comunicaciones.

### **Acciones de atención y control**

1. Monitorear de manera constante los medios de comunicación masiva y las redes sociales para la identificar las percepciones ciudadanas y las reacciones en medios de comunicación y redes sociales frente a los eventos adversos o de crisis.
2. Participar en el comité de atención de dichos eventos durante la evaluación de los acontecimientos para orientar la definición, organización y redacción de la información que deba ser publicada y ofrecida a los grupos de interés y audiencias, en aras de su oportunidad, precisión y adecuada gestión.
3. Informar a la Vicepresidencia de comunicaciones del Grupo EPM, cualquier evento de carácter leve, moderado o crítico, que pueda tener implicaciones en la reputación del Grupo EPM y acoger sus orientaciones y directrices en el manejo comunicacional del evento.
4. Definir junto con el equipo gerencial y en los casos en los que el Grupo EPM no tenga inherencia, el plan de comunicación pertinente y ejecutarlo, contemplando los mensajes, formatos y canales de difusión a las audiencias, de acuerdo al tipo de evento y sus implicaciones para la prestación del servicio y la reputación de la empresa (con tácticas como comunicado, boletín, rueda de prensa u otro que se considere adecuado).
5. Articularse y cooperar con las instancias institucionales de orden municipal o territorial, para la comunicación pública, en casos en los que los eventos adversos afecten a la ciudadanía o de manera generalizada la prestación del servicio de aseo y la disposición final de los residuos gestionados por Emvarias o cuando la situación o su evolución lo ameriten.
6. Gestionar la comunicación digital de manera que se definan tipos de mensajes, respuestas y oportunidad, orientadas a bajar la incertidumbre, orientar a los grupos de interés, evitar el escalonamiento del evento y aminorar el impacto negativo en la reputación de la empresa, de ser necesario.

### **Acciones en el cierre del evento o crisis**

1. Una vez que la crisis haya terminado, estar pendientes de cualquier signo que indique una posible reactivación (nueva ola). En caso de que se detecte algún indicio, se debe actuar siguiendo lo contemplado en el PADEC, para evitar que la situación crítica se repita.
2. Evaluar la eficacia del equipo de comunicación y del plan implementado.
3. Documentar lecciones aprendidas