

Manual de Comunicaciones de Eventos Adversos



CONTENIDO

1. Introducción:.....	4
2. Alcance.....	5
3. Actuaciones Coordinación de Comunicaciones Emvarias Grupo EPM.....	7
Activación de funcionarios	8
4. Fase previa al evento crítico o moderado.....	9
4.1. Buenas prácticas	11
4.2. Fase durante el evento leve, moderado o crítico	12
4.3. Buenas prácticas:.....	13
4.4. Fase posterior al evento adverso.....	14
5. Voceros oficiales.....	15
6. Cadena de vocería	15
7. Boletines y comunicados.....	15
8. Aspectos a tener en cuenta	16
9. La Comunicación Digital.....	16
9.1. Aspectos a tener en cuenta	17
10. Gestión de la comunicación según eventos o casos.....	17
10.1. Nivel leve (ver anexos de Planes de Contingencia)	17
10.2. Nivel moderado (ver anexos Planes de Contingencia)	18
10.3. Nivel crítico (ver anexos Planes de Contingencia).....	18
11. Posibles preguntas.....	18
11.1. Para entrevistas individuales y grupos focales externos.....	19
11.2. Roles y responsabilidades de funcionarios públicos	19
11.3. Causas y consecuencias de riesgo	20
12. Anexos	21

Rev. No.	MODIFICACION EFECTUADA	FECHA
01	Se realizó la articulación del Plan de Comunicaciones en Eventos Adversos y de Crisis que se deben aplicar en caso de presentarse un evento que afecte la reputación de la empresa, y/o la comunidad y/o al medio ambiente.	2018/03/07
02	Se actualizan el Plan de Comunicaciones al nuevo modelo de procesos y se incluyen otros procedimientos para la atención de las comunicaciones en crisis.	2018/06/28

ÍTEM	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Profesionales	Coordinadora de Comunicaciones	Gerente
NOMBRE	Harrinson Rentería Rentería. Jonathan Smith Álvarez Sánchez.	Tania María Fernández	Jorge Lenin Urrego Ángel
FIRMA			
FECHA	(2018/03/07)	(2018/06/28)	(2018/07/16)

1. INTRODUCCIÓN:

El propósito del manual es implementar los procedimientos de gestión de la comunicación, relacionamiento e identidad corporativa necesarios para que Emvarias Grupo EPM esté preparada y mantenga la confianza de sus grupos de interés mientras da respuesta oportuna y controla aquellos eventos adversos que puedan afectar su reputación. Adicionalmente, busca asegurar que exista solamente una respuesta integral, coordinada y unificada ante un evento leve, moderado o crítico, de acuerdo con la metodología PADEC, y una línea oficial de notificación. La razón para esto es que decisiones tomadas unilateralmente para enfrentar eventos adversos pueden dañar la reputación de Emvarias Grupo EPM como organización, y no solamente a los individuos que hayan tomado dichas decisiones.

Se busca entonces comunicar de manera transparente, oportuna y responsable todas las eventualidades que afecten y puedan afectar la normalidad empresarial de Emvarias Grupo EPM.

Este manual orienta las actuaciones de Emvarias Grupo EPM y las pautas en él contenidas son de obligatoria aplicación ante eventos adversos del nivel leve, moderado o crítico.

2. Alcance

- **Eventos de riesgos estratégicos:** inadecuada gestión de la empresa, afectación de la marca, imagen y reputación, intervención política negativa, inadecuada planeación y crecimiento, fallas de relacionamiento con los grupos de interés, conflicto social, conflicto armado, protestas sociales con vías de hecho, entre otros.
- **Eventos de riesgos operacionales:** Interrupción del servicio público de aseo, gestión incorrecta del talento humano, de la información, del conocimiento, de los procesos y procedimientos; fallas en la gestión de la cadena de suministro y de la tecnología; comportamientos no éticos; hurto; desastres naturales y antrópicos; error humano; terrorismo; epidemias, entre otros.
- **Eventos de riesgos financieros:** inapropiada gestión de los riesgos de mercado, liquidez y crédito; fluctuaciones adversas dependiente de factores externos, entre otros.
- **Eventos de riesgos de cumplimiento:** fraude y corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo, incumplimiento o inadecuada gestión jurídica y regulatoria, entre otros.
- **Eventos de riesgos comerciales:** deficiencia en las estrategias de mercadeo y publicidad, debilidad en la gestión de ventas y fijación de precios, inadecuada atención al cliente, competencia de nuevas empresas de servicios públicos, entre otros.
- **Evento de ciudad:** cualquier evento que suceda en Medellín o alguno de los municipios que involucren su operación, bien sea programado o accidental que pueda afectar parcial o totalmente a la población residente o las actividades que en dicho territorio se realizan.

Según el PADEC, los eventos se clasifican de la siguiente manera:

Evento leve / operativo: es aquel evento que no genera un impacto para la Empresa y su atención se realiza con los recursos disponibles en la sede, instalación, proceso, servicio o proyecto afectado. Un evento adverso se considera del nivel leve cuando las tres variables (atender el evento, minimizar las pérdidas y restablecer el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada) pueden

ser atendidas y controladas por el personal del área impactada. **Ejemplos:** una lesión sin incapacidad, la reducción en la calidad del producto o servicio es apenas perceptible, se activa cuando el tiempo de interrupción del servicio es menor o igual a 3 horas, las rutas indisponibles son menores de 22 rutas, no hay afectación a grandes generadores, no hay afectación a personas, puede haber bloqueo de la movilidad o suspensión de actividades, no hay afectación a bienes propios o de terceros, se puede presentar derrame menor de lixiviado, aceite, hidrocarburos o residuos sólidos, que pueden generar olores. Se presenta afectación a la reputación cuando hay reporte en medios digitales, con menciones negativas diarias entre 20 y 50, los generadores tienen menos de 1000 seguidores, su influencia es menor de 30, se puede crear un grupo mayor de 100 miembros y menor a 1000 seguidores. Si la publicación es en un medio tradicional debe hacerse en 3 o más medios locales o regionales.

Evento moderado/táctico: las consecuencias de este evento materializado representan ciertas amenazas para la vida, la propiedad, el ambiente o la reputación de Emvarias Grupo EPM. Su atención requiere del uso de recursos adicionales (internos o externos) y puede implicar la modificación temporal, parcial o total de la ejecución del proceso, proyecto o servicio afectado. Un evento se considera del **nivel moderado** cuando su manejo requiere del uso de recursos adicionales internos o externos a los disponibles en el proceso, servicio, instalación, proyecto o función afectada y puede implicar su modificación temporal, parcial o total mientras se controla y cierra el evento. También cuando un medio de comunicación o entidad externa interviene o aparece información publicada en redes sociales, relacionada con la situación. **Ejemplos:** lesiones con incapacidad mayor a treinta días de por lo menos una persona sea funcionario o contratista, la difusión de información negativa por parte de los medios de comunicación o redes sociales durante tres o más días, observaciones negativas por algún organismo regulador o autoridad competente, daños al medio ambiente y a propiedades, entre otros. Se activa cuando se interrumpe el servicio mayor de 3 menor a 24 horas, hay más de 22 y menos de 27 rutas indisponibles, se afecta un gran generador, se presentan lesionados con incapacidad o se retiene el personal, hay daños a bienes inmuebles propios o de terceros que no afectan su parte estructural, se presentan daños a vehículos de propiedad de terceros, se puede presentar derrame sustancial o significativo de residuos sólidos, aceites, hidrocarburos y lixiviados que no afecten fuentes de agua, generación de olores y contaminación visual. Hay afectación a la reputación cuando hay reporte en medios digitales, con menciones negativas diarias mayor de 51 y menor de 100, los generadores tienen entre 1001 y menos de 5000 seguidores, su influencia es mayor de 30 y menor de 50, se puede crear un grupo entre 1001 y 3000 seguidores. Si la publicación es en un medio tradicional debe hacerse en más de 3 y menos de 5 medios locales o regionales.

Evento crítico / estratégico: es aquel evento que afecta los objetivos estratégicos de la Empresa, de tal manera que pone en peligro su reputación, estabilidad y supervivencia. Su atención requiere de la activación del Equipo Gerencial de Crisis.

Ejemplos: muerte o invalidez mínimo de una persona sea funcionario, contratista, visitante o miembro de la comunidad; pérdida de confianza y credibilidad en los compromisos de Emvarias Grupo EPM por parte de alguno de los grupos de interés; el área de afectación del factor ambiental comprende una gran porción o la totalidad de la ciudad, la interrupción del servicio impacta a la ciudad o a una región completa. Se activa cuando se interrumpe el servicio en un periodo superior a 24 horas, hay un número de rutas indisponibles mayor a 27, se afecta más de un gran generador, se ocasiona la muerte o invalidez a una persona o esta tiene pérdida anatómica o funcional de un miembro, retención de personal, vandalismo o sabotaje, se genera daños a bienes inmuebles propios o de terceros en su parte estructural, se generan daños a vehículos de propiedad de terceros, incendio del vehículo y de la carga, derrame total de residuos sólidos, lixiviados, hidrocarburos y aceites, generándose contaminación de fuentes de agua. Hay afectación a la reputación cuando hay reporte en medios digitales, con menciones negativas diarias mayor a 101, en los seguidores su influencia es mayor a 50, se crea un grupo mayor de 3001 seguidores (Google, Youtube), se crea un video de la marca mayor a 100 reproducciones. Si la publicación es un medio tradicional debe hacerse en más de 5 medios locales o regionales, nacionales o internacionales.

3. Actuaciones Coordinación de Comunicaciones Emvarias Grupo EPM

Uno de los objetivos del PADEC es conducir rápidamente la información del evento adverso hacia quien debe ejercer la función de jefe de atención del evento ya sea del nivel leve, moderado o crítico, por ello, todas las instancias de la Empresa deben saber qué hacer cuando reciben información sobre una situación ocurrida que pueda afectar el normal funcionamiento de un proceso, proyecto, instalación o servicio o que pueda afectar nuestra reputación. En este caso, la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas debe seguir las siguientes orientaciones:

- Cuando el evento adverso es reportado a través del monitoreo del entorno en medios o canales digitales, la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias lo notifica a la Gerencia de Emvarias Grupo EPM, al jefe del proyecto o proceso afectado y a los enlaces de Vicepresidencia Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM.

- Cuando el evento adverso es reportado a través de los medios de comunicación, la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias Grupo EPM notifica al jefe del proceso, proyecto o servicio afectado.
- Cuando el evento adverso se trate de una protesta social con vías de hecho en instalaciones de Emvarias Grupo EPM, el reporte debe hacerse de inmediato al Área de Suministros, a cargo de la seguridad privada de la Empresa.
- Si la situación consiste en una emergencia de ciudad causada por la prestación de los servicios públicos o por agentes naturales, se reporta el caso de inmediato al Área de Operaciones.

Activación de funcionarios

Cuando un evento adverso de nivel leve, moderado o crítico se materializa, el jefe de atención del evento debe convocar, mediante la activación de la cadena de llamadas, a los integrantes de los equipos de respuesta que considere necesarios (Jefes de Área, Jefes de zona, Coordinación de comunicaciones y enlaces EPM). En este caso, la Vicepresidencia Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM integra el equipo (enlaces EPM) y solo se les informará de la eventualidad para conocimiento y, en caso de alguna gestión comunicacional, actuarán solo cuando lo consideren pertinente.

El jefe de atención del evento (Jefe de Área si el evento es moderado) tiene bajo su responsabilidad la activación, mediante llamada y/o cadena de WhatsApp, de la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias y de ser necesario con la Vicepresidente Comunicación y Relaciones Corporativas y de Identidad de EPM (si el evento es crítico) para el diseño del plan con los componentes de comunicación y de relacionamiento que se consideren necesarios para las fases de prevención y preparación, respuesta, control y recuperación de la situación.

Una vez la Vicepresidencia Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM ha sido informada (en el nivel crítico) la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias debe proceder con la activación de los profesionales (preferiblemente aquellos que atienden el proceso, proyecto o servicio afectado) que deberán apoyar el suministro de información para elaborar el plan de comunicación y relacionamiento para atender la situación. Los directivos mencionados también tendrán la potestad de nombrar a otros profesionales de la

Empresa que por su conocimiento o experiencia pueden apoyar en el diseño del plan o su ejecución.

Los fines de semana o días feriados, la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias activará a los profesionales en modo disponible para la gestión del evento. Este plan de comunicación y relacionamiento puede incluir acciones que deben ser coordinadas o ejecutadas por otras dependencias de la Empresa, en este caso el jefe de atención del evento debe activar dichas dependencias y facilitar su coordinación con los profesionales de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias para el diseño del plan o su ejecución. El diseño del plan debe ser expedito y aprobado por la Gerencia de Emvarias y por las Vicepresidencias de Comunicación y Relaciones Corporativas y de Identidad (solo en caso de ser necesario).

Lista de chequeo de las acciones que deben tenerse en cuenta en el plan de comunicación y relacionamiento

4. Fase previa al evento crítico o moderado

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
Entrenamientos, simulaciones	Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias y Jefes de Área.	Aun en los momentos de mayor presión y complejidad, la organización debe ser capaz de comunicarse con empatía, credibilidad y transparencia e idoneidad.
Preparar a jefes y directivos para su relacionamiento externo, con énfasis en autoridades locales, regionales y nacionales.	Coordinación de Comunicaciones y Área de Servicios Corporativos.	Un relacionamiento respetuoso y proactivo es crucial en situaciones críticas, debido a que facilita la consulta directa, el diálogo interinstitucional, la suma y coordinación de recursos y la generación de compromisos en pro de atender y controlar el evento adverso en el menor tiempo posible.
Identificar voceros y prepararlos para hacer intervenciones públicas ante los medios de comunicación y los diversos grupos de interés internos y externos.	Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias y voceros.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién o quiénes deben ser los voceros internos y externos para esta determinada situación? • ¿Qué tipo de habilidades o competencias necesitan fortalecer?
Monitorear medios (canales de comunicación masivos, alternativos y comunitarios),	Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias.	El monitoreo permanente permite la valoración cualitativa y cuantitativa de la información publicada, las tendencias principales de los enfoques sobre la situación

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
<p>redes sociales, influenciadores y/o comunidad para detectar las señales del entorno que puedan afectar la imagen y reputación de Emvarias Grupo EPM.</p>		<p>y la orientación de sus menciones sobre Emvarias Grupo EPM.</p> <p>Para conocer la percepción pública (interna/externa) durante las etapas de atención, control y recuperación, se deben llevar a cabo las siguientes acciones:</p> <p>A. Seguimiento de los medios digitales y medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios para conocer la información que circula en torno a la Empresa.</p> <p>B. Consultar con gestores sociales y ambientales, oficinas de atención al cliente, contac center (Línea Amiga del Aseo), Unidad de Educación al Cliente y Comunidad y el personal que por su función (ya sea de las áreas de negocios o proyectos de infraestructura) tiene contacto con las comunidades afectadas o involucradas.</p> <p>C. Analizar investigaciones previas y/o realizar estudios sobre percepción, entrevistas exprés, encuestas o grupos focales.</p>
<p>Diseñar y validar el plan de comunicación y relacionamiento para atender el evento leve, moderado o crítico.</p>	<p>Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias y jefe de Área o responsable del caso.</p>	<p>A. ¿Cuáles son los grupos de interés impactados por el evento, los involucrados en su atención o los interesados en conocer el desarrollo de la situación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomadores de decisión, influenciadores, usuarios, comunidades, etc. <p>B. ¿Cuál debe ser el tono de la comunicación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hasta qué punto hay que ser tranquilizador o, por el contrario, incrementar el nivel de alerta, cuán seguro hay que parecer, ¿cómo apelar a las emociones, ¿cómo evitar parecer falto de sensibilidad e

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
		<p>intolerante con los sentimientos y preocupaciones de los grupos de interés? C. ¿Cuáles son las obligaciones que la ley impone sobre la comunicación del evento adverso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir con asesoría jurídica qué disposiciones normativas existen que exijan evidencias comunicacionales y con cuáles grupos de interés. Consultar también los términos y tiempos definidos por la ley e incluir estas acciones en el plan. <p>D. Cómo se monitoreará constantemente la efectividad del plan durante su ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> En qué es posible estarse equivocando. Dónde están los obstáculos que dificultan el logro de los objetivos. Qué no se está haciendo o qué debe hacerse de otra manera.
<p>Elaborar mensajes clave y contenidos para los grupos de interés impactados, involucrados e interesados.</p>	<p>Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias y jefe de Área o responsable del caso.</p>	<p>Los mensajes clave deben ser elaborados con base en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qué se sabe acerca del evento y qué no se sabe. Qué desea la empresa conozcan los grupos de interés. Qué información demandan y necesitan saber los grupos de interés. Qué piensan los grupos de interés y cómo les afectará lo que decimos.

4.1. Buenas prácticas

- Contar con un mapa de medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios con sus perfiles, para ser más asertivos a la hora de enfocar los esfuerzos informativos: ubicación, audiencia, cobertura, ideología o posición, ratings.
- Mantener actualizada, desde la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias, la base de datos de autoridades locales, regionales y nacionales, así como de organismos de atención de desastres y de salvamento.

- Mantener una base de datos actualizada, desde la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias, con el nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y cargo de quienes cubren los medios de comunicación (internacionales, 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 de los municipios de Antioquia o de las áreas de influencia de los proyectos que desarrolla Emvarias Grupo EPM, influenciadores en redes sociales, líderes de opinión y legitimadores externos en los distintos temas
- Canalizar la atención de medios de comunicación a través de la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias. Procurar que los medios de comunicación masivos y alternativos siempre recurran directamente a esta Coordinación para establecer un puente entre ellos y las fuentes oficiales dentro o fuera de la Empresa.
- Promover las relaciones cercanas y de confianza con los grupos de interés. Esto resulta beneficioso en términos de imagen y de cooperación mutua. Además, es una buena forma de monitorear a la opinión pública.

4.2. Fase durante el evento leve, moderado o crítico

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
Activar la vocería oficial de la Empresa (grupos de interés internos y externos).	Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y divulgar los boletines informativos y comunicados oficiales a través de la base de datos de periodistas, grupos de mensajería instantánea, entre otras. • Cuando sea requerido, convocar las ruedas o conferencias de prensa y organizar el material informativo que se entregará a los periodistas. Dar a conocer el o los voceros ante los medios de comunicación e informar cuándo, dónde y con qué frecuencia se actualizará la información. • Activar al Equipo de Comunicación Digital para la difusión de la información por redes sociales y en la página web de Emvarias Grupo EPM. • Coordinar los servicios y facilidades que la Empresa pueda suministrarles a los periodistas para desarrollar su labor: audio, documentos, fotos o registro en video.

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
		<ul style="list-style-type: none"> • Si fuera necesario, solicitar a los líderes de opinión y validadores externos que ayuden a explicar la situación y a mantener la confianza de los grupos de interés. • Planificar sesiones de conversación para ayudarles a los periodistas, columnistas, blogueros, entre otros, a comprender las complejidades de los temas (financieros, científicos, ambientales, legales...). • Activar el contact center (Línea Amiga del Aseo) y entregarle información básica sobre el evento para ser suministrada al público y a los usuarios que la soliciten vía telefónica, o a los puestos de información presencial que sean ubicados cuando las condiciones lo permitan.
Comunicación Digital	Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias.	Cuando sea requerido activar la estrategia en redes sociales, con base en las baterías de mensajes ya preparados pero adaptados a la evolución del evento y a los comentarios de los grupos de interés. La batería de mensajes debe corresponder a los canales apropiados para los grupos de interés a los que van dirigidos. Si se requiere, subir información a la página Web de Emvarias Grupo EPM con fácil visualización.

4.3. Buenas prácticas:

Recordar que los medios masivos, alternativos y comunitarios no son la única manera de llevar el mensaje a los grupos de interés identificados. Pueden usarse reuniones cara a cara, cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, anuncios pagados, volantes, afiches, folletos, información oficial en la web, mensajes por redes sociales y WhatsApp, etc.

4.4. Fase posterior al evento adverso

Acción	Responsable	Acción a tener en cuenta
<p>Evaluar la efectividad del equipo de comunicación y del plan implementado.</p>	<p>Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias.</p>	<p>Evaluar e identificar lecciones aprendidas y recomendaciones (sobre acciones y procesos llevados a cabo, el nivel de confianza y participación de los aliados y del público interno y externo, la valoración de los resultados obtenidos durante la implementación del plan...), que pueden tomarse en cuenta como parte de la planificación estratégica de la comunicación para nuevos eventos adversos que puedan ocurrir.</p>
<p>Contribuir a la socialización de las lecciones aprendidas entre los colaboradores de Emvarias grupo EPM.</p>	<p>Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A quiénes se deben socializar los aprendizajes adquiridos durante la atención y control del evento. • Qué metodología debe ser utilizada para facilitar la comprensión de los mensajes. • Qué recursos de aprendizaje deben ser diseñados e implementados. <p>Contribuir a la socialización de las lecciones aprendidas entre los colaboradores de la Organización (los insumos iniciales pueden partir del informe realizado por el jefe de atención del evento y su equipo.</p>

5. Voceros oficiales

La Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias define, según cada caso, quién debe ejercer la vocería institucional ante los medios de comunicación, entes gubernamentales y no gubernamentales, accionistas, comunidad, entre otros. El Gerente y Jefes de Área, podrán delegar la vocería en sus colaboradores idóneos según el caso.

Las vocerías deben ser concertadas con la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias, con el fin de definir al responsable con los atributos y competencias adecuadas.

6. Cadena de vocería

Eventos leves, moderados y críticos.

Acción/Encargado	Acción/Encargado	Acción/Encargado
Rueda de prensa-Atención a medios de comunicación, entrevista por solicitud.	Chats, redes sociales, web, otros medios digitales	Boletines y comunicados de prensa
Organiza encargado de Prensa y enlace del tema o institución del caso.	Equipo Digital de Emvarias	Organiza encargado de Prensa y enlace del tema o institución del caso.

7. Boletines y comunicados

No es lo mismo un boletín que un comunicado de prensa. La intención del primero es informativa, mientras que el comunicado es un texto de opinión, claro, directo y bien sustentado. En el comunicado se expresa el punto de vista y posición de Emvarias Grupo EPM frente a un tema o un hecho específico.

Tras su redacción, y de acuerdo con la estrategia, los boletines y comunicados deben seguir una cadena de validación que comienza con el jefe o delegado para cada caso y con el Gerente de Emvarias cuando es necesario. Es pertinente compartir los boletines con los enlaces de Prensa de EPM para validación y posible apoyo con difusión cuando son temas que requieran dicho apoyo.

8. Aspectos a tener en cuenta

- El primer canal por donde se debe difundir el boletín o comunicado por el correo institucional dispuesto por la Coordinación de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de Emvarias, posteriormente, a través de canales digitales como la web y las redes sociales.
- La información debe ser transparente, validada y sin lugar a sospechas.
- Es pertinente complementar los hechos con posibles soluciones, sin llegar a la especulación ni a las falsas expectativas.
- No se debe especular con promesas que no se tenga la certeza de cumplir. Por ejemplo: hora exacta de restablecimiento de operación en caso de un retraso por derrumbe en las vías o por vehículos inhabilitados u accidente.
- Agregar testimonios oficiales es una buena práctica para garantizar la vocería oficial, según el caso.
- Ante solicitud de información por parte de los medios de comunicación, siempre debe haber una respuesta, previamente validada. Nunca se debe negar el suministro de información a los medios de comunicación.
- Las informaciones externas, deben considerar acciones para informar al personal interno sobre los temas de interés, con herramientas como correo institucional, web, carteleras y otros.

9. La Comunicación Digital

La Comunicación Estratégica y Digital de Emvarias es fundamental para el monitoreo de hechos, posibles temas críticos, dar respuesta a temas de interés, así como para apoyar la gestión de medios antes, durante y después de un evento adversos.

9.1. Aspectos a tener en cuenta

- La información oficial que surja a través de los canales digitales de Emvarias debe ser a través de los medios institucionales de la Empresa.
- Dar respuesta, máximo en cuatro horas, con información validada y transparente.
- La respuesta a críticas debe orientarse a través del canal por el cual se recibe, es decir, si se hace una pregunta por Twitter solo se debe responder por Twitter para evitar ruidos y propagar información innecesaria.
- Cuando se presentan críticas reiteradas y salidas de tono, la mejor opción es solicitar un contacto directo con el ciudadano, a través de mensaje directo, llamada o correo electrónico. Todo esto con previa solicitud y autorización de la persona con la que se establecerá la comunicación.
- En la comunicación digital siempre se deben emitir mensajes claros, apoyados con contenidos producto de la gestión de medios como boletines, testimonios, fotografías y otros que evidencien una gestión y posición institucional.
- Nunca se debe borrar los mensajes negativos, entrar en discusiones incómodas con los ciudadanos, ni bloquearlos.

10. Gestión de la comunicación según eventos o casos

10.1. Nivel leve (ver anexos de Planes de Contingencia)

No generan un impacto significativo para Emvarias Grupo EPM:

Recolección de residuos, accidente sin lesionados de tránsito con lesiones leves, retraso momentáneo de operación en algún sector, solicitud de atención leve por lluvias como levantamiento de residuos.

Atención: Estos casos se pueden atender a través del personal operativo que coordina (Administradores de zona o auxiliares), no requiere despliegue mediático salvo solicitud de medios de comunicación por lo cual se debe tener siempre la información.

*Para todos los casos (leves, moderados y críticos) es necesario activar información en cadena de eventos adversos (chats, llamadas) para estar al tanto de cada paso.

10.2. Nivel moderado (ver anexos Planes de Contingencia)

Incidentes que requieren uso de recursos adicionales para su solución. Las consecuencias de este incidente materializado representan ciertas amenazas para la vida, la propiedad, el ambiente y la reputación de Emvarias.

Atención: Estos casos deben ser atendidos directamente por el jefe del Área afectada o por la persona delegada por el jefe.

*Para todos los casos (leves, moderados y críticos) es necesario activar información en cadena de eventos adversos (chats, llamadas) para estar al tanto de cada paso.

10.3. Nivel crítico (ver anexos Planes de Contingencia)

Son aquellos incidentes que afectan los objetivos estratégicos de EMVARIAS, de manera tal que sea capaz de poner en peligro la reputación, estabilidad y supervivencia de la organización. Su manejo requiere de la activación del Equipo Gerencial de Crisis de EMVARIAS*. También se clasificará como crisis, por afectación a la reputación, cualquier muerte(s) o secuestro(s), de cualquier persona, que se presente en alguna instalación, proceso o proyecto de EMVARIAS.

Atención: En este nivel, la contingencia es atendida por el Gerente de Emvarias y los jefes de cada Área. Aquí se cuenta con direccionamiento o enlace de EPM, a través de la Vicepresidencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

*Para todos los casos (leves, moderados y críticos) es necesario activar información en cadena de eventos adversos (chats, llamadas) para estar al tanto de cada paso.

11. Posibles preguntas

Tener en cuenta las posibles preguntas que suscitará el incidente, no sólo por parte de los medios de comunicación sino también de la comunidad, es indispensable. Aquí las posibles preguntas para tener en cuenta para respuestas preparadas:

11.1. Para entrevistas individuales y grupos focales externos

- Describa cuál fue o en qué consistió la situación.
- ¿Cuáles fueron los factores que desencadenaron el evento adverso (antecedentes de contexto)?
- ¿Cómo estaba su nivel de confianza al momento de comenzar el evento adverso? ¿Por qué?
- ¿Conoce usted cuáles son las medidas que Emvarias anunció para atender y controlar el evento adverso?
- ¿Usted considera que fueron acertadas las recomendaciones que EPM divulgó?
- En su opinión, ¿Emvarias ocultó información o informó con transparencia?
- ¿La información que se dio fue confiable en tiempo y contenido?
- ¿Usted considera que los voceros y otras autoridades le brindaron la información que usted necesitaba saber sobre la situación? En caso contrario, ¿tuvo la oportunidad de preguntar y obtuvo la respuesta?
- ¿Cómo se enteró usted del evento: ¿a través del vocero principal de Emvarias, por los medios de comunicación, por un vecino, por su líder comunitario, por personas desconocidas...?
- ¿Usted opina que las recomendaciones orientadas por el vocero fueron exageradas correctas, o muy débiles? (Percepción del riesgo).

11.2. Roles y responsabilidades de funcionarios públicos

- ¿Puede decirnos qué ocurrió?
- ¿Quién estaba presente?
- ¿Estaba usted presente?
- ¿Cómo sabe lo que ocurrió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Quién fue afectado? ¿Cuántas personas?
- ¿Qué se está haciendo para ayudar a las personas afectadas? ¿Es posible comunicarse con ellas?
- ¿Cómo reciben ayuda esas personas?
- ¿Está la situación bajo control?
- ¿Hay algún peligro inmediato?
- ¿Se ha solicitado ayuda a otras instituciones/gobiernos? De ser así, ¿qué respuesta se ha recibido?
- ¿Puede describir la situación actual?
- ¿En cuánto tiempo piensa que la situación vuelva a ser normal?
- ¿Hay daños materiales? ¿De qué tipo?

- ¿Quién está a cargo?
- ¿Qué se ha hecho desde que se supo sobre lo ocurrido?
- ¿Qué podemos esperar en las próximas horas?
- ¿Qué recomienda que la gente haga? ¿Qué puede hacer la gente para sentirse segura/protegida?
- ¿Qué está Ud. haciendo ahora?
- ¿Quién está involucrado en la respuesta oficial frente a la situación?
- ¿Qué más se podría hacer para resolver la situación? ¿Cómo evalúa Ud. la acción oficial?
- ¿Cuándo comenzó la respuesta frente a la situación?
- ¿Cuándo fue Ud. notificado de lo ocurrido?
- ¿Cuándo fue la información distribuida al público?
- ¿Quién está a cargo de la investigación? ¿Cuándo se informará al público sobre los resultados de la investigación? ¿Qué se hasta el momento?
- ¿Qué le dice a su familia sobre qué hacer en esta situación?

11.3. Causas y consecuencias de riesgo

- ¿Por qué ocurrió? ¿Cuál fue la causa?
- ¿Había información de antemano que podría ocurrir?
- ¿Se pudo haber prevenido? ¿Se pudo haber evitado? De ser así, ¿qué se pudo haber hecho para prevenir?
- ¿Cuáles son los riesgos actuales?
- ¿Quién es responsable de lo sucedido?
- ¿Cuál es la reacción de la gente? ¿Es la reacción acorde con lo ocurrido?
- ¿Qué reglas o leyes se aplican en este caso?

12. Anexos

Modelo comunicado



Emvarias Grupo EPM denuncia el hurto de canastillas públicas para residuos



Emvarias Grupo EPM rechaza los recientes atentados en contra de equipamientos urbanos y públicos. A la fecha se reporta el hurto de 18 de las nuevas cestas que se están instalando en la ciudad, a través de actos delincuenciales registrados en Parque Bolívar, zona aledaña a La Alpujarra, Plaza Botero, Los Huesos, Avenida Ferrocarril y Carabobo Norte.

Los hechos se han presentado desde el pasado 6 de diciembre, con las canastillas que habían sido reemplazadas para un manejo adecuado de residuos y para mantener los espacios públicos en óptimas condiciones de higiene.

El Código de Policía establece en el numeral 3 del artículo 140 multa tipo 4, que sanciona hasta con 32 Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (\$780.000) "comportamientos contrarios al cuidado e integridad del espacio público", lo que aplica para el daño a cestas públicas para residuos.



Modelo boletín de prensa

<p>Boletín de prensa Medellín, 16 de Julio de 2017 Boletín 07/2017</p> <p>emvarias®</p> <p>Medellín innova con el primer sistema soterrado de residuos hidráulico y público del país</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Con doce islas, arrancará el proyecto piloto de sistema soterrado para residuos. • Cada isla, compuesta por tres compartimentos, tendrá capacidad para contener una tonelada de residuos. • El sistema soterrado es hermético, están elaborados en acero galvanizado y la extracción de los residuos se realiza mediante levantamiento hidráulico. • Los buzones están provistos de tambores de seguridad que no permiten el ingreso al interior del sistema. <p>Medellín recibe un innovador sistema en el que los ciudadanos podrán disponer, a cualquier hora del día y en espacios públicos de alta afluencia, residuos ordinarios y aprovechables de manera segura, saludable y práctica.</p> <p>www.emvarias.com.co emvarias® Grupo·epm®</p>	<p>Boletín de prensa</p> <p>emvarias®</p> <p>Emvarias Grupo EPM en convenio con la Alcaldía de Medellín implementan 12 islas, cada una dotada con tres buzones, para la disposición de los residuos que estarán protegidos en compartimentos soterrados con capacidad para 3.3 metros cúbicos.</p> <p>Este proyecto, con funcionamiento en ciudades como Quito, Buenos Aires, Barcelona, Madrid, París, entre otras, ahora estará como prueba piloto en espacios públicos de Medellín como el Parque de San Antonio de Prado y en la Carrera Bolívar, vinculados al Plan de Renovación del Centro.</p> <p>Con esta alternativa, Emvarias Grupo EPM sigue promoviendo alternativas asequibles a la ciudadanía para lograr el propósito municipal para llegar a un 25% de aprovechamiento de residuos. En el sistema soterrado se podrán recuperar diariamente hasta una tonelada por cada isla.</p> <p>Ventajas para todos</p> <p>Con la instalación de los soterrados, se evitará la exposición de residuos en vías públicas, se erradicarán los puntos críticos y la propagación de vectores como roedores, malos olores y derrame de lixiviados.</p> <p>En cuanto a operatividad, el equipamiento urbano mejorará las condiciones de salud ocupacional de la operación de Emvarias, debido a que se evita el contacto de operarios con las bolsas de residuos y su levantamiento manual. La extracción será automática, diaria y los ciudadanos podrán depositar en estos en cualquier momento del día.</p> <p>El material aprovechado será entregado a recicladores de oficio de cada zona, de manera coordinada con la operación de Emvarias.</p> <p>Información para Prensa. Comunicaciones Emvarias Harrison Rentería 301 702 60 41</p> <p>www.emvarias.com.co emvarias® Grupo·epm®</p>
---	---

Contactos Área de Comunicaciones

Coordinadora de Comunicaciones y Relaciones Corporativas:

Tania María Fernández: tania.fernandez@emvarias.com.co

Prensa:

Harrison Rentería Rentería: harrinson.renteria@emvarias.com