

**Plan de
emergencia y
contingencia Anorí
Octubre 2023**

Plan de emergencia y contingencia Anorí ante continuos daños y prestación del servicio.

Este plan se centra en proporcionar información oportuna y clara a los usuarios durante situaciones de emergencia, interrupciones del servicio o cualquier otro evento que afecte la provisión de agua, en este caso ante los daños recurrentes y el descontento de la comunidad con el servicio prestado.

Estrategias

Estrategias	Acciones	Canal	Observaciones	Situación
Equipo de Respuesta Rápida	<p>Activar un equipo de respuesta de emergencia para evaluar la magnitud del daño.</p> <p>Comunicación clara internamente con el personal encargado de las reparaciones para obtener información precisa sobre la situación.</p>	<p>Red de comunicaciones externa Whatsapp 27 miembros</p> <p>Canal Anorí S.A. Whatsapp</p> <p>Whatsapp Celular</p>	<p>Carla enlace de la red de comunicaciones.</p> <p>Este enlace es importante pues es quien suministra la información real.</p>	Aplicada



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia

Teléfono: 835 01 69

Correo: serviciospublicos@anorisa.com.co

Canal de Comunicación Centralizado	Establece un canal de comunicación inmediato para informar a los usuarios sobre la interrupción del servicio	Facebook Emisora Celular 322 666 61 47 Importante la lista por sectores para el envío de mensajes de texto	Importante que todos los colaboradores compartan la información desde el canal oficial.	Aplicada
Mensajes Claros y Consistentes:	Creación de mensajes claros y consistentes para informar a los usuarios sobre la naturaleza de la emergencia y las acciones que están tomando. Proporciona un tiempo estimado de resolución y cualquier precaución que deban tomar los usuarios.	Whatsapp	Este trabajo es interdisciplinario con el departamento de comunicaciones Los mensajes sean comprensibles para el público en general.	Por mejorar
Actualizaciones Frecuentes	Proporciona actualizaciones periódicas a medida que se obtenga más información sobre el progreso de las reparaciones.	Facebook Emisora Canal Anorí S.A. Whatsapp – red de comunicaciones Mensajes de texto Página web Canal local Parroquia	Utiliza diferentes canales de comunicación para llegar al mayor número posible de usuarios.	Por mejorar



<p>Redes Sociales</p>	<p>Utiliza plataformas de redes sociales para difundir información en tiempo real.</p> <p>Responde activamente a consultas y comentarios de los usuarios en estas plataformas.</p>	<p>Facebook Página Whatsapp</p>	<p>Importante que las consultas que se hagan por parte de los usuarios se respondan lo más pronto posible.</p>	<p>Aplicada</p>
<p>Sitio Web Informativo</p>	<p>Crea una sección especial en tu sitio web para proporcionar actualizaciones y recursos relacionados con la emergencia.</p> <p>Publica mapas de áreas afectadas, tiempos estimados de resolución y consejos para los usuarios.</p> <p>Registro de usuarios en la plataforma para recolección de datos e información por medio de mensajes en tiempo real</p>	<p>Página web</p>	<p>Se puede crear otro menú o una landingpage</p> <p>Debe ser interdisciplinario para poder informar en tiempo real.</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>Colaboración con Medios Locales</p>	<p>Red de medios locales de comunicación para difundir información de igual forma con los líderes de los sectores.</p>	<p>Emisora Canal local</p>		<p>En desarrollo con emisora</p>



	Programa entrevistas o conferencias de prensa para mantener al público informado.			
Boletines de Prensa	Prepara boletines de prensa para distribuir a medios de comunicación y a la comunidad.	Digital Físico	Incluye información clave, acciones tomadas y futuros pasos.	Se aplica de acuerdo la situación
Asistencia a Grupos Vulnerables	Identifica y comunica específicamente con grupos vulnerables, como hogares de ancianos o centros de atención médica para generar una atención inmediata a la crisis.	Departamento de educación – presencial		Por aplicar
Capacitación del Personal de Atención al Cliente	El personal debe estar capacitado para brindar información oportuna y verídica.			
Recopilación de Comentarios de los Usuarios	Facilita la recopilación de comentarios y sugerencias de los usuarios sobre cómo mejorar la comunicación durante emergencias.	Facebook Redes alternas		Se está aplicando y monitoreando
Evaluación Post-Emergencia	Después de la emergencia, realiza una evaluación de la gestión de la comunicación.	Reunión	Grupo de atención de la emergencia	Por mejorar



	Identifica áreas de mejora y ajusta tu plan en consecuencia para futuras emergencias.			
Comunicado de resolución de la situación	Emitir un comunicado detallando las acciones tomadas, las medidas preventivas implementadas y cualquier compensación ofrecida (si la hay)	Página web Facebook WhatsApp		Por mejorar

Plan de contingencia ante marcha en protesta

Estrategias	Acciones	Canal	Observaciones	Situación
Escucha activa	<p>Monitorear las redes sociales, foros comunitarios y cualquier otro medio donde se discuta la marcha.</p> <p>Identifica las preocupaciones específicas de la comunidad y los motivos detrás de la protesta.</p>	Redes sociales	Importante recopilar todas las preocupaciones para dar respuesta a las mismas a través de medios de comunicación oficial.	En proceso



Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia

Teléfono: 835 01 69

Correo: serviciospublicos@anorisa.com.co

<p>Equipo de respuesta rápida</p>	<p>Establece un equipo de respuesta rápida para abordar la situación de manera inmediata.</p> <p>Designa portavoces autorizados que estén bien informados sobre las preocupaciones y estén preparados para comunicar la posición de la empresa.</p>	<p>Red de comunicaciones externa Whatsapp 27 miembros</p> <p>Canal Anorí S.A. Whatsapp</p> <p>Whatsapp Celular</p>	<p>El líder de la empresa debe tener claridad sobre el tema y comunicarse continuamente con comunicaciones para la respuesta ante la comunidad.</p>	<p>En proceso</p>
<p>Mensaje claro y unificado</p>	<p>Desarrolla un mensaje unificado que aborde las principales preocupaciones de la comunidad.</p>	<p>Redes sociales</p>	<p>Asegúrate de que todos los portavoces y canales de comunicación transmitan el mismo mensaje coherente.</p>	<p>Por trabajar</p>
<p>Canal de comunicación dedicado</p>	<p>Establece un canal de comunicación dedicado para proporcionar información actualizada sobre la marcha y las acciones que la empresa está tomando.</p>	<p>Facebook Página web Whatsapp Mensajes de texto</p>		<p>En proceso</p>
<p>Comunicación Proactiva</p>	<p>Establecer comunicación con el líder que convoca el encuentro antes de la marcha para expresar la disposición de la empresa</p>	<p>Reuniones</p>	<p>Anuncia medidas concretas que la empresa está tomando para mejorar el servicio.</p>	<p>Por establecer</p>



	<p>para dialogar y abordar las preocupaciones de la comunidad.</p> <p>Establece un diálogo abierto con líderes de la marcha y representantes de la comunidad.</p>			
Transparencia	Hablar sobre acciones de la empresa, los desafíos que enfrenta y los pasos que está tomando para mejorar.	Redes sociales Reuniones		En proceso
Compromiso Comunitario	Comprométete a trabajar en conjunto con la comunidad para abordar las preocupaciones.	Comunidad	Anunciar las iniciativas adelantadas para las acciones de mejora	Por establecer
Evaluación de riesgos	Evaluar los riesgos potenciales durante la marcha y toma medidas para garantizar la seguridad de los empleados y la comunidad.	Interno		Por realizar
Monitoreo a redes sociales	Análisis de sentimientos en las redes sociales y otros canales para comprender la percepción de la comunidad y ajustar la estrategia según sea necesario.	Redes sociales		En proceso





Dirección: Calle 30 N°29-35 Anorí- Antioquia

Teléfono: 835 01 69

Correo: serviciospublicos@anorisa.com.co