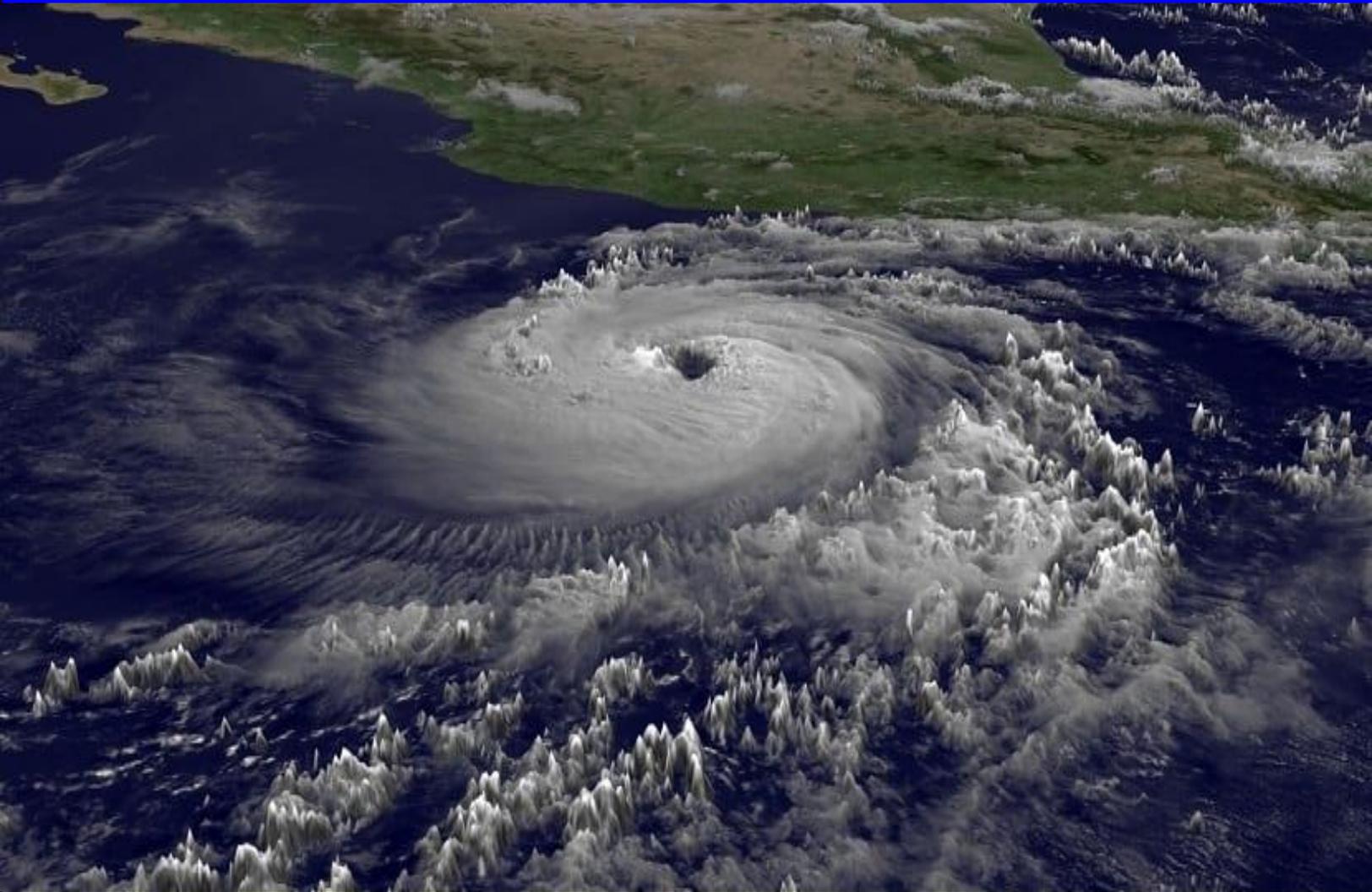


Plan emergente de comunicación 2024



Fenómeno de La Niña

INTRODUCCIÓN

Durante el presente año 2024 se han venido presentando diferentes fenómenos atmosféricos que se evidencian principalmente en el clima, según lo expresado por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM- todo el país está sufriendo un enfriamiento y estamos pasando de estar en un clima caliente, que es el Fenómeno del Niño, a estar en una temperatura normal y luego empieza a enfriarse más aceleradamente pasando al Fenómeno de la Niña, que se espera que inicie finalizando el mes de agosto o iniciando septiembre. Este Fenómeno en Colombia llegará acompañado con luvias y fuertes precipitaciones lo que hace que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios apliquen sus planes de emergencia y contingencia desde todos sus frentes, con el fin de poder seguir prestando los servicios de forma adecuada y de informar oportunamente los cambios que deben tener en la prestación de las diferentes actividades si así fuera necesario.

Plan emergente de comunicación

Este plan busca generar estrategias adicionales a las ya establecidas en el plan de comunicaciones y poder enfocar los esfuerzos a informar de forma oportuna, eficaz y verás. A continuación, se describen los tres momentos de aplicabilidad:

1. **Estrategia de direccionamiento:** en esta parte el equipo de trabajo liderado por el gerente, se reúne con el ingeniero ambiental y sus coordinadores para establecer los mecanismos que se deben seguir según lo establecido en el plan de emergencia de la empresa, luego se reúne gerencia con el área de comunicaciones para socializar las directrices y responsables de la comunicación según el área encargada.

1.1. **Canales a utilizar:**

- Reunión

- 1.2. **Momento en que se iniciará:** tercera semana de agosto
 - 1.3. **Responsables:** gerencia, comunicaciones.
2. **Estrategia de pedagogía:** allí se utilizan todos los medios existentes en la localidad para hacer pedagogía de lo que significa el Fenómeno de La Niña y como debe prepararse la comunidad.
- 2.1. **Canales a utilizar:**
 - Parroquias
 - Cultos
 - Emisoras
 - Red de comunicaciones
 - Alcaldía
 - Grupos organizados
 - Colegios
 - 2.2. **Piezas a utilizar:**
 - Carteleras
 - Respaldo de la factura
 - Banner
 - Podcast
 - Videos
 - Enlaces de YouTube
 - 2.3. **Momento en que se iniciará:** finales del mes de agosto
 - 2.4. **Responsables:** gestión social y comunicaciones.
3. **Estrategia de información:** en el segundo momento se busca informar de forma oportuna y tiempo real de los acontecimientos que nos llevan a cambiar nuestras actividades cotidianas como son:
- Cambio de rutas o suspensión del servicio de recolección veredal.
 - Suspensión del servicio de acueducto

- Retrasos en los horarios de recolección urbana
- Daños en las tuberías
- Teléfonos de contacto según el servicio
- Evidencias en caliente de las soluciones que la empresa tomará
- Reporte constante de los canales virtuales de comunicación
- Compartir los contactos de las entidades responsables en el municipio de emergencia

3.1. Canales a utilizar:

- WhatsApp
- Emisora
- Perifoneos sectorizados
- Alcaldía
- Grupos organizados

3.2. Piezas a utilizar:

- Banner
- Podcast
- Videos
- Fotos
- Mensajes de texto

3.3. Momento en que se iniciará: durante el tiempo que dure el Fenómeno de la Niña.

3.4. Responsables: coordinadores de cada uno de los servicios que prestamos, administrador y comunicaciones.



Objetivo general

Establecer diferentes estrategias de comunicación alineadas a los planes de emergencia de la empresa, con el fin de hacer frente a los acontecimientos que pueden generar cambios en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, acueducto y alcantarillado, con el fin de que la comunidad tenga claridad de las acciones que realizará la empresa frente a la situación que se presente.

Específicos

- Establecer mensajes de información frente al Fenómeno de la Niña que se enfrenta.
- Evidencia los canales para la atención a la comunidad.
- Compartir a través de los medios virtuales las líneas de contactos que se tienen dispuestas en caso de emergencia en el municipio.
- Informar sobre las medidas de prevención adoptadas por la empresa en cada uno de los frentes de trabajo.



Alcance

Las actividades planteadas en el presente plan van dirigidas a los usuarios del municipio de Anorí, personal interno y visitantes.

Acciones de comunicación del plan emergente

Acciones preventivas

1. Hacer pedagogía de la mano de gestión social, sobre lo que conlleva que el Fenómeno de la Niña esté en Colombia y en el municipio.
2. Sensibilizar a la comunidad sobre la necesidad de que estén debidamente informados y conozcan los canales de comunicación.
3. Evidenciar como se prepara la empresa desde los diferentes frentes para seguir prestando adecuadamente el servicio.
4. Capacitar a nuestros colaboradores frente a la información que se impartirá a la comunidad.
5. Establecer si las estrategias de contacto con la zona rural están funcionando de forma efectiva.

Acciones de vigilancia

1. Monitoreo constante de redes sociales y medios de comunicación con el fin de identificar la percepción de los usuarios y necesidades de información que se puedan presentar.
2. Informar a la gerencia sobre el resultado de las acciones en la comunidad y sobre los posibles eventos adversos que se puedan presentar en relación con la prestación del servicio y que afecten de forma negativa la imagen de la empresa.

Acciones de cierre

1. Evaluar las estrategias establecidas a través de la aplicación del presente plan emergente.
2. Documentar las lecciones aprendidas para un eventual suceso que contenga las mismas características.

Canales de difusión

- Emisoras: Anorí Estéreo, Zaragoza Estéreo, La Voz de Amalfi, Policía Nacional
- Facebook empresarial, campamento estéreo.
- Página web
- WhatsApp