

PROCEDIMIENTO SUSPENSIONES NO PROGRAMADAS

CÓDIGO		VERSIÓN	01
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Saulo Guerrero	Sandra Gabriela Trochez Diaz	Carlos Enrique Vélez	
FECHA	FECHA	FECHA	
Febrero 28 de 2014	Marzo 03 de 2014	Marzo 06 de 2014	

TABLA DE CONTENIDO

ÍTEM	PÁGINA
REGISTRO DE MODIFICACIONES	2
1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. CONTENIDO	2
4.1 GENERALIDADES	4
4.2 DESCRIPCIÓN	4
5. REGISTROS	5
6. INDICADORES	5
7. ANEXOS	5

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
01	2014-02-28	Versión inicial

1. OBJETO

Lograr que el impacto que se genera por las suspensiones o interrupciones del servicio se puedan comunicar en el menor tiempo posible por los diversos canales de comunicación que la empresa tiene, con la finalidad de que los usuarios del servicio puedan conocer las causas de la suspensión del servicio y el tiempo en que se restablecerá la suspensión, así como los medios de abastecimiento de agua en caso de que la reparación del sistema se prolongue.

2. ALCANCE

Inicia desde que la línea de atención o el auxiliar profesional de cada sistema anuncia el daño, fuga o caso fortuito al ingeniero encargado a la zona y termina con la divulgación de las causas de la suspensión y hora de restablecimiento del servicio a los clientes y usuarios del servicio.

3. DEFINICIONES

Interrupciones no programadas: La interrupción no programada se presenta cuando por una eventualidad o caso fortuito la empresa debe suspender la prestación del servicio inmediatamente de forma no programada, sin avisar a sus usuarios, estas contingencias pueden presentarse por mala calidad del agua, alta turbiedad por el invierno, daño en la red bien sea por eventos de la naturaleza, manipulación indebida por fraudes o fugas por deterioro de la infraestructura.

Free press: Es el comunicado de prensa en la que la información se estructura en forma de noticia. Se comunica a través de los medios de comunicación y se vuelve noticia generando interés en el público.

4. CONTENIDO

El rol que cumple el profesional de comunicaciones en la falla de la prestación del servicio, es de ***integrador del plan de contingencia***, debido a que dependiendo de la forma de cómo se comunica a todos los grupos de interés será el impacto de la imagen de nuestros usuarios.

4.1 GENERALIDADES

Los nombres que aparecen en la columna denominada “Equipo / responsable” corresponden a los roles del proceso, que se asignarán de acuerdo con las funciones y las responsabilidades definidas para los cargos respectivos.

4.2 DESCRIPCIÓN

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01/ Auxiliar de procesos	<p>Información de las interrupciones no programadas:</p> <p>Reporta el evento o causa de la fuga, alta turbiedad, falla en la calidad del agua, o en el fluido eléctrico entre otras en la prestación del servicio, indicando el sector, barrios, número de clientes del municipio afectados, así como las dimensiones de las tuberías e infraestructura que ocasionaron la suspensión del servicio.</p> <p>Informa al Gerente, jefe de área técnica y comercial y comunicador.</p>
02/ Profesional de Comunicaciones	<p>Evaluación de las interrupciones no programadas :</p> <p>Evalúa el impacto y analiza la situación para determinar una estrategia que permita dar la comunicación y la socialización a todos los grupos de interés.</p>
03/ Profesional de mantenimiento y operaciones	<p>Información de hora, fecha de arreglo de caso fortuito</p> <p>Informa al área de comunicaciones la hora o fechas de restablecimiento del año o fuga que ocasionó la suspensión, si el servicio se restablece el mismo día:</p> <p>Se restablece el mismo día?</p> <p>SI: Informar la hora estimada</p> <p>NO: Informar la fecha estimada y descripción de las actividades a realizar en la operación para el restablecimiento del servicio.</p>
04/ Profesional de Comunicaciones/Profesion al comercial	<p>Estrategia de divulgación</p> <p>De acuerdo a la hora o fecha estimada por el ingeniero de operaciones del restablecimiento del servicio se determina el impacto a la comunicación para desarrollar la estrategia de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menor Impacto • Mediano Impacto

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> Mayor Impacto
<p>05/ Profesional de comunicaciones / Comercial</p>	<p>Comunicaciones en asociación con comercial promoverán los siguientes eventos; si es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menor Impacto Línea de atención Avisar a líderes comunales Perifoneo en el sector Mediano Impacto Línea de atención Avisar a líderes comunales Radio de la localidad Mayor Impacto Línea de atención Información inmediata al alcalde de la localidad Avisar a líderes comunales Radio Free press Entrevista al Gerente Divulgación en redes sociales, correo institucional Distribución de agua en el carro tanque o en bolsas con capacidad de 5 L. en caso de que sea requerido.
<p>Paso 06/ Profesional de mantenimiento y operaciones/auxiliar de operaciones/líder comercial/profesional de trabajo social</p>	<p>Atención con carro tanque</p> <p>El líder comercial se encargará de liderar la atención de la prestación del servicio con carro tanque, para ello la comunicación será permanente con los ingenieros de operación, el auxiliar de procesos del sistema y el comunicador.</p> <p>En esta coordinación se integrarán todas las áreas de la empresa:</p> <p>Combustible: se solicita a compras y logísticas</p> <p>Recorridos: Se analiza con el auxiliar de operaciones del sistema.</p> <p>Grupos de interés prioritarios: Se atenderán con prioridad los hospitales, hogares infantiles, instituciones educativas, cárceles, usuarios donde la continuidad tenga mayor afectación.</p> <p>Comunicaciones: comunicación permanente y publicación en la web de los sectores a atender en carro tanques.</p> <p>Línea de atención y profesional de servicio al cliente de EPM: se informa el avance de las reparaciones y la atención por carro tanque, horarios y sectores.</p>

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Paso 07/ Profesional de mantenimiento y operaciones	Atención con carro tanque Continuidad del servicio Reporta el restablecimiento del servicio y las horas de presurización de la red.
Paso 08/ Profesional de comunicaciones	Información a grupos e interés de restablecimiento del servicio De acuerdo a la información técnica se comunica a los grupos de interés definidos según la magnitud del impacto, del restablecimiento del servicio.

5. REGISTROS

NA

Código	Nombre	Medio	Responsable de archivarlo	Lugar de archivo/ Clasificación	Tiempo de archivo/ disposición

6. INDICADORES

NA

Nombre del indicador	Formula	Responsable del análisis	Frecuencia de seguimiento/

7. ANEXOS

NA