



Plan emergente Fenómeno de El Niño

PLAN EMERGENTE DE COMUNICACIONES ANTE EL FENÓMENO DE EL NIÑO

Segovia Aseo S.A. E.S.P. | Público interno y externo | Vigencia 2026-2027

El presente plan emergente de comunicaciones establece las acciones, los mensajes y los canales de información que Segovia Aseo deberá implementar ante una situación de sequía extrema asociada al Fenómeno de El Niño, con el propósito de informar oportunamente a sus colaboradores y a la comunidad, promover el uso responsable del agua, prevenir riesgos ambientales y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

Ante una situación extrema, la comunicación debe ser clara, preventiva, coordinada y permanente. No basta con difundir recomendaciones de ahorro: es necesario orientar a la población sobre qué hacer, cómo actuar, dónde consultar información oficial y cuáles son las medidas que debe adoptar la empresa para proteger a sus trabajadores y mantener la prestación de los servicios a su cargo.

Este plan contempla dos públicos prioritarios: el público interno, conformado por los colaboradores, contratistas, personal operativo y administrativo y el público externo, integrado por los usuarios, la comunidad, las instituciones y los demás grupos de interés de Segovia Aseo.

Objetivos

Objetivo general

Establecer una estrategia emergente de comunicación interna y externa que permita responder de manera organizada ante una sequía extrema, promoviendo la prevención, el cuidado del agua, la protección de la salud de los colaboradores y la continuidad de los servicios de aseo.

Objetivos específicos

- Informar oportunamente sobre la situación climática y las medidas preventivas recomendadas por las autoridades competentes.
- Promover prácticas responsables de ahorro y uso eficiente del agua en los hogares, lugares de trabajo y actividades operativas.
- Preparar a los colaboradores para actuar de manera segura frente a condiciones de calor intenso, deshidratación, incendios de cobertura vegetal y otras situaciones asociadas a la sequía.
- Orientar a la comunidad sobre las medidas que debe adoptar y los canales oficiales para resolver inquietudes.

- Evitar la difusión de información falsa, mensajes alarmistas o recomendaciones que no hayan sido verificadas.
- Mantener informada a la ciudadanía sobre las medidas que adopte la empresa y las posibles afectaciones en sus servicios.

Plan de acción

El plan se activará cuando se presenten condiciones de sequía severa o extrema, alertas oficiales, disminución significativa de la disponibilidad de agua, temperaturas persistentemente elevadas o situaciones que puedan afectar la operación de Segovia Aseo.

La activación deberá coordinarse con la gerencia y las áreas responsables, considerando los reportes del IDEAM, las autoridades ambientales, la alcaldía municipal, los organismos de gestión del riesgo y las entidades competentes en la prestación de los servicios públicos.

Escenarios de comunicación y niveles de respuesta

Para facilitar la toma de decisiones, se propone manejar tres niveles de activación. Estos niveles son una herramienta interna de organización y no sustituyen las alertas oficiales ni las declaratorias de las autoridades.

Nivel 1. Prevención y vigilancia

Se presentan alertas por disminución de lluvias, aumento de temperaturas, riesgo de sequía o por el contrario lluvias extremas sin significar el fin del Fenómeno de El Niño.

- Difundir campañas de ahorro del agua y prevención de incendios.
- Informar a los colaboradores sobre medidas de autocuidado.
- Verificar los canales de comunicación y actualizar los contactos de emergencia.
- Explicar sobre los cambios repentinos en el clima.

Nivel 2. Sequía severa y afectaciones

Las condiciones climáticas generan restricciones, dificultades operativas o riesgos importantes para la comunidad y los trabajadores.

- Aumentar la frecuencia de los comunicados.
- Informar sobre las medidas adoptadas por la empresa.

- Reforzar los protocolos de seguridad y salud en el trabajo.
- Coordinar mensajes con la Alcaldía y las entidades competentes.

Nivel 3. Sequía extrema o emergencia

Se presenta una situación crítica, como desabastecimiento de agua, incendios, riesgos graves para el personal o afectaciones importantes a la prestación del servicio.

- Activar el protocolo de comunicación de crisis.
- Emitir instrucciones oficiales verificadas.
- Informar de inmediato a los equipos operativos sobre las medidas de protección.
- Coordinar las comunicaciones con las autoridades y organismos de respuesta.
- Actualizar los mensajes según la evolución de la emergencia.

La gerencia, con apoyo de los coordinadores, el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y comunicaciones, definirá la activación del nivel correspondiente, según la información oficial y la evaluación de los riesgos.

Plan de comunicación para el público interno

Público objetivo: colaboradores administrativos, operarios de barrido y limpieza, conductores, personal de recolección, contratistas y demás trabajadores vinculados a Segovia Aseo.

Objetivo: garantizar que todos los colaboradores conozcan las medidas de prevención, sepan cómo actuar ante una sequía extrema y cuenten con instrucciones oportunas para proteger su salud y mantener la operación de manera segura.

1. Acciones de comunicación interna

Acción	Actividad específica	Responsable sugerido	
Alerta interna	Informar la activación del plan, el nivel de riesgo y las instrucciones iniciales.	Gerencia Comunicaciones	y
Sensibilización	Enviar mensajes sobre ahorro del agua, energía y prevención de incendios.	Comunicaciones Gestión Humana	y

Protección personal	del	Socializar medidas frente al calor extremo, la deshidratación y la exposición SST y Gestión Humana solar.
Orientación operativa		Informar cambios en rutas, horarios o procedimientos, cuando sean Coordinación operativa autorizados.
Reporte novedades	de	Indicar cómo reportar incidentes, fallas, riesgos y necesidades de los equipos de trabajo. Supervisores y responsables de área
Seguimiento		Realizar reuniones breves y verificar que Gestión Humana y los mensajes hayan sido comprendidos. jefes de área

¿Que se busca con las acciones internas?

- Proteger su salud
- Ahorrar agua en las instalaciones
- Mantener la operación segura
- Prevenir incendios

Acciones especiales de Gestión Humana (comunicación interna)

Durante el Fenómeno de El Niño, gestión humana debe participar activamente en la estrategia de comunicación, no limitarse a replicar los mensajes generales de la empresa.

- Enviar mensajes cortos y frecuentes de autocuidado a los colaboradores.
- Realizar charlas de cinco a diez minutos al inicio de las jornadas operativas.
- Coordinar con SST la identificación de trabajadores expuestos a condiciones de calor intenso.
- Socializar las señales de alarma por deshidratación y agotamiento por calor, así como la ruta interna de atención.
- Verificar que los trabajadores conozcan los puntos de hidratación y descanso disponibles.

- Promover el ahorro del agua y la energía en las oficinas y demás instalaciones.
- Habilitar un canal para recibir reportes de los colaboradores sobre riesgos, daños o dificultades relacionadas con la emergencia.
- Informar las decisiones que puedan afectar los turnos, las jornadas o las condiciones de trabajo.

2. Acciones para el público externo

Público objetivo: usuarios, familias, comerciantes, instituciones educativas, empresas, líderes comunitarios, organizaciones sociales y comunidad en general del municipio de Segovia.

Objetivo: orientar a la ciudadanía sobre cómo actuar ante una sequía extrema, fomentar el ahorro del agua, prevenir la generación de incendios y residuos que puedan afectar el entorno, y mantener informada a la comunidad sobre la operación de Segovia Aseo.

Acciones de comunicación externa

Acción	Actividad específica	Canal sugerido
Campaña preventiva	Publicar recomendaciones para ahorrar agua y energía.	Redes sociales, piezas gráficas y WhatsApp institucional
Alertas oficiales	Comunicar medidas y recomendaciones verificadas de las autoridades.	Redes sociales, comunicados y canales oficiales
Educación ambiental	Enseñar prácticas de reutilización segura del agua y manejo adecuado de residuos.	Videos, infografías y campañas comunitarias
Prevención de incendios	Promover la denuncia oportuna de humo y fuego y evitar las quemas.	Publicaciones, carteleros y alianzas institucionales
Información del servicio	Comunicar modificaciones operativas confirmadas, cuando existan.	Redes sociales, atención al usuario y comunicados
Articulación institucional	Coordinar mensajes con la Alcaldía y los organismos de gestión del riesgo.	Comunicaciones oficiales y reuniones de coordinación

¿Que se busca con las acciones internas?

- Ahorrar agua
- Prevenir incendios forestales
- Almacenar agua de manera segura

Canales de comunicación

Público Canal		Frecuencia propuesta durante la emergencia
Interno	Grupos institucionales de WhatsApp o mensajería autorizada	Al activarse la emergencia y cada vez que cambien las instrucciones
Interno	Charlas operativas y reuniones breves	Al inicio de la jornada y según el riesgo
Interno	Carteleras, correo y comunicados	Semanalmente o cuando se requiera una instrucción formal
Externo	Facebook y demás redes institucionales	Diariamente durante la fase crítica, si existe información útil y validada
Externo	Piezas gráficas y videos educativos	Dos o tres publicaciones semanales como frecuencia inicial propuesta
Externo	Comunicados oficiales y atención al usuario	Inmediatamente cuando haya cambios relevantes en la operación o instrucciones de las autoridades
Externo	Articulación con alcaldía y organismos de emergencia	Según las necesidades y los protocolos de coordinación

Responsabilidades institucionales

Área	Responsabilidad
------	-----------------

Gerencia	Activar el plan, aprobar decisiones estratégicas y designar voceros.
Comunicaciones	Elaborar mensajes, administrar canales, verificar la claridad de la información y monitorear la respuesta pública.
Gestión Humana	Sensibilizar a los colaboradores, reforzar la comunicación interna y apoyar el seguimiento a las necesidades del personal.
Seguridad y Salud en el Trabajo	Orientar las medidas de prevención ante calor extremo, deshidratación y otros riesgos laborales asociados.
Operaciones	Reportar afectaciones, confirmar cambios en rutas y servicios y suministrar información técnica verificable.
Atención al Usuario	Recibir solicitudes, orientar a los usuarios y registrar las inquietudes recurrentes.

Fuentes oficiales de consulta

La estrategia deberá actualizarse conforme a la información publicada por las entidades competentes:

- IDEAM: pronósticos climáticos, boletines de sequía y alertas hidrometeorológicas. [Consultar boletines de sequía.](#)
- Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres: preparación, prevención de incendios y coordinación de la respuesta. [Consultar recomendaciones frente a El Niño.](#)
- Ministerio de Salud y Protección Social: recomendaciones de protección ante altas temperaturas y riesgos sanitarios. [Consultar lineamientos de preparación en salud.](#)
- Alcaldía Municipal de Segovia, autoridades ambientales con jurisdicción en el municipio, organismos de socorro y demás entidades competentes: instrucciones y medidas locales vigentes.

Recomendación final

Segovia Aseo S.A. E.S.P. deberá integrar este plan a sus procedimientos internos de contingencia y mantenerlo actualizado según las condiciones climáticas, los riesgos identificados y las instrucciones de las autoridades.

La comunicación debe servir para orientar decisiones y comportamientos concretos, tanto dentro como fuera de la empresa. Por ello, se recomienda que cada mensaje indique claramente qué está ocurriendo, qué debe hacer el destinatario, qué medidas ha adoptado la empresa y dónde puede consultar información verificada.