

# MANUAL PARA PORTAVOCES Y GESTIÓN ANTE MEDIOS

*En Tiempos de Crisis*



**EMPRESA**

---

**URRÁ S.A. E.S.P.**

**MANUAL PARA  
PORTAVOCES  
Y  
GESTIÓN ANTE MEDIOS**

*En Tiempos de Crisis*

**Producción: Oficina de Divulgación e Información  
EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.**



## **POLÍTICA INTEGRAL DE URRÁ S.A. E.S.P.**

URRÁ S.A. E.S.P., enmarcada en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejoramiento continuo, se compromete a generar y comercializar energía eléctrica, mejorando la eficacia de su Sistema de Gestión Integral, a través del cumplimiento de las especificaciones, la normatividad y otros compromisos voluntarios en gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional; para la satisfacción de los clientes y la prevención de la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades ocupacionales.

## **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y APERTURA INFORMATIVA DE LA EMPRESA URRÁ S.A. E.S.P.**

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. está comprometida en suministrar información veraz y oportuna sobre su gestión a los grupos de interés internos y externos, a través de diversos medios como herramienta para el mejoramiento de las relaciones con el entorno, el fortalecimiento de la imagen institucional y el apoyo a la construcción de una visión compartida que facilite el cumplimiento de los objetivos corporativos, enmarcada en el principio de circulación de información y transparencia.



## CONTEXTO

### Qué es una Crisis

La Crisis es un evento que sobreviene de pronto, a menudo de forma inesperada y exige una respuesta rápida. La Crisis suele interferir con las actividades normales de una organización creando incertidumbre y tensión.

“Un momento decisivo de un negocio, grave y de consecuencias importantes”. (Diccionario abreviado de la Real Academia).

### Qué es un Portavoz

Es el encargado de mantener la unidad de las comunicaciones con los distintos grupos de interés, quien transmite toda clase de mensajes y posicionamientos y elabora notas de prensa que avalan la gestión de la organización.

El Portavoz principal de URRÁ es su Presidente, a quien le corresponde manejar los discursos *circunstanciales* que se desprenden del acontecer diario, frente a los distintos grupos de interés. En ausencia del Presidente la función del Portavoz es definida por las suplencias establecidas en los estatutos de la Empresa, en su orden el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General.



El otro discurso que se maneja a nivel organizacional, es el *fundamental*, el cual puede ser difundido por cualquiera de los miembros de la organización ya que lo conforman la misión, visión, valores corporativos y políticas, entre otros.

El Portavoz de la empresa contará permanentemente con el acompañamiento del funcionario encargado de la Oficina de Divulgación e Información, quien deberá facilitar y servir de puente ante las distintas audiencias, además de diseñar herramientas de comunicación que serán empleadas en la difusión de las decisiones que se adopten durante el manejo del período de *crisis*.

La Empresa cuenta con un Comité de Crisis multidisciplinar, o *Comité de Iniciativas Estratégicas*, con capacidad de decisión, cuya función es respaldar al Portavoz. Del Comité de Crisis hacen parte el Presidente, gerentes, Secretario General, Asesor de Control Interno, y de solicitarse explícitamente por el Presidente de la Empresa, podrán asistir los directores de área; como son la Administrativa, Financiera, de Mercadeo y de Energía. Este Comité contará con el apoyo del responsable de las comunicaciones de URRÁ S.A. E.S.P.

El objetivo de las acciones que se desprendan del *Comité* será el de minimizar los posibles efectos negativos que pueda tener la información generada en los distintos medios, a partir de la *Crisis*, y los que se produzcan ante los distintos grupos de interés de la organización.

## Manejo de Información

Para el caso del manejo de la información empresarial, durante el periodo de *Crisis* o en periodos regulares, toda comunicación que merezca ser divulgada oficialmente por la Empresa, incluida la producida por el *Sistema de Gestión Integral*, deberá canalizarse a través de la Oficina de Divulgación e Información de URRÁ S.A. E.S.P. La aprobación de la comunicación externa será aprobada por el



Presidente de la Empresa (o su Suplente), conforme los formatos establecidos en el Sistema: Solicitud de Aprobación y Registro Solicitud Publicación de Información.

Cuando a URRÁ S.A. E.S.P. ingresen comunicaciones bajo la modalidad de los Mecanismos de Participación Ciudadana contenidos en la Constitución de 1991, le corresponderá a la Empresa recibir y canalizar sus respuestas a través de la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos.

En caso de que ingrese alguna comunicación verbal en horario extra laboral, originada por una acción de Crisis, le corresponderá al vigilante de turno dejar sentado en su libro el motivo de la comunicación, la fecha, hora de la recepción, dirección y teléfono de contacto. A continuación le transmitirá esta información al responsable de la oficina de PQR para que aplique el Procedimiento para el Manejo de PQRS.

## **Manejo de Información durante Crisis**

En el contexto social en que vivimos no se descarta que una situación de crisis pueda generarse por diversas causas internas o externas ocasionando traumatismos en las organizaciones. Las crisis pueden asociarse con dificultades en la elaboración de productos, deficiente prestación de servicios, por accidentes industriales o de transporte, por desinformación o por acontecimientos corporativos negativos y problemas laborales.

## **Ante Crisis Externa**

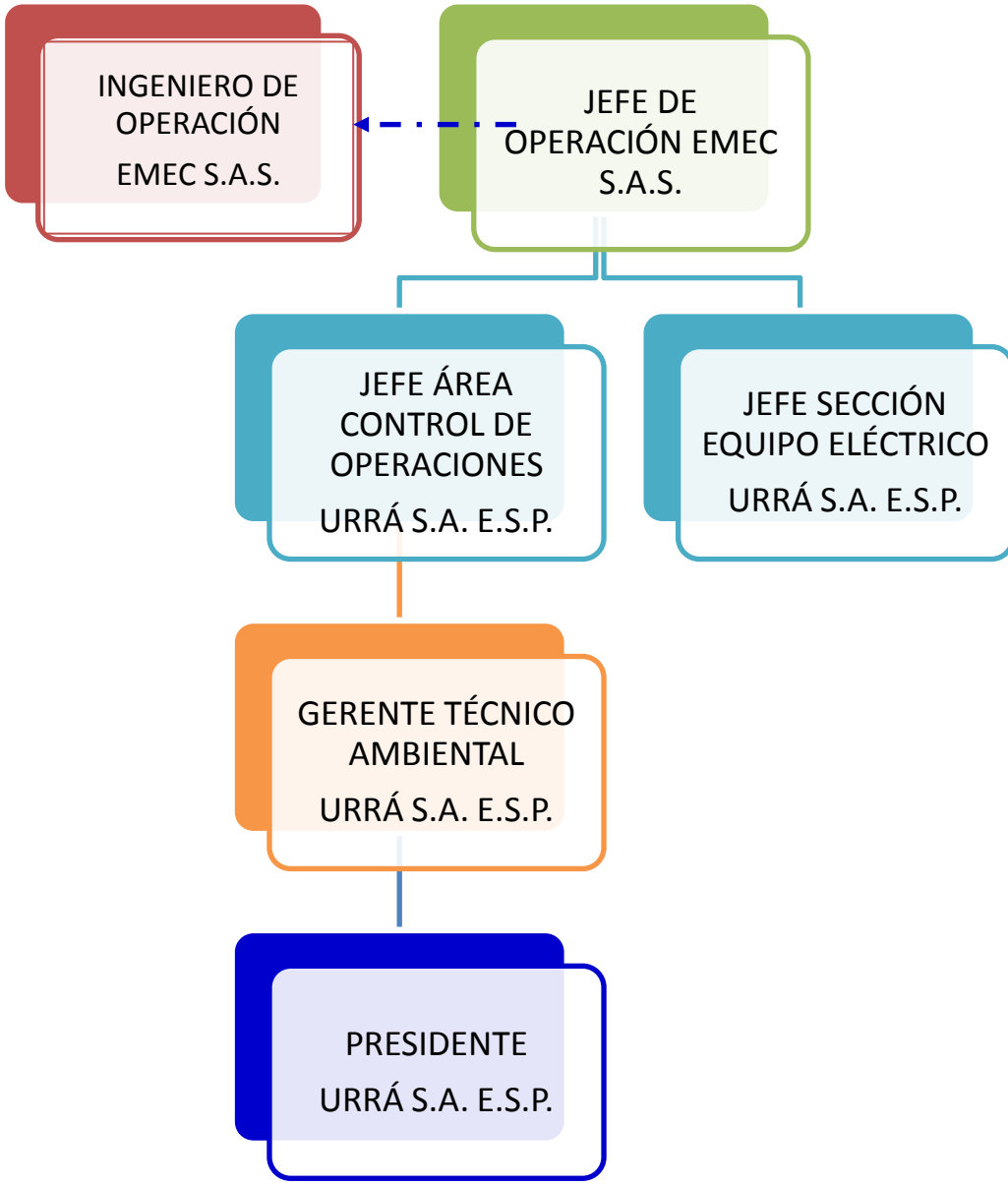


De presentarse una crisis por motivos externos; Ejemplo, la detección de una amenaza o riesgo en el área de influencia de la Central Hidroeléctrica de URRÁ, motivados por la comunidad u otros actores sociales, el Jefe de Área de Control de Operaciones o la Jefe de Relaciones con la Comunidad se comunicará con los voceros de la empresa para informarles al respecto. En caso de que los afectados con la acción sean los funcionarios enunciados arriba o de que no se encuentren en la zona al momento de la ocurrencia del evento, le corresponderá al Jefe de Seguridad de la empresa que opera la Central, dar aviso al Portavoz de la organización sobre el hecho.

De presentarse una contingencia en el Sistema de Interconexión Nacional, se tiene establecido un Protocolo y Esquema de Comunicación para la aplicación de las empresas del sector eléctrico. Para el efecto de publicar respecto a la contingencia, el enlace empresarial entre el Comité de Comunicaciones convocado por el Centro Nacional de Operación y el Centro Nacional de Despacho es el responsable de la oficina de Divulgación e Información de la Empresa URRÁ. La información que transmita URRÁ al respecto será supervisada por su *Vocero*. Para el conocimiento y manejo del grupo de interés interno, este esquema se publica en la intranet corporativa.

El protocolo de comunicación a seguir en caso de la ocurrencia de una contingencia nacional es el siguiente:





SECUENCIA DE INFORMACIÓN



EN CASO DE AUSENCIA DEBE LLAMAR





## Ante Crisis Interna

Si el evento de crisis resulta a causa de una motivación interna producida por un accidente grave en la central o por eventos de rebose del embalse, se aplicará el mismo protocolo que establece que el Jefe de Área de Control de Operaciones o la Jefe de Relaciones con la Comunidad deberá comunicarse con los voceros de la empresa para informarles al respecto. En caso de que los funcionarios mencionados no se encuentren en la zona, le corresponderá al Jefe de Seguridad de la empresa que opera la Central, dar aviso al Portavoz de la organización sobre el hecho.

El anterior proceder está respaldado por el Código de Buen Gobierno Corporativo en su Ítem 8 sobre *Riesgos de la Sociedad*, el cual expresa que: *es toda posibilidad de que ocurra un evento que afecte de manera negativa el logro de los objetivos estratégicos de la sociedad, siendo los principales los provenientes del entorno asociados al negocio de la generación y comercialización de energía que pueden significativamente afectar a la organización, como es el caso del Riesgo del Orden Público Ítem 8.3 (ver Código de Buen Gobierno)*

## Ante los Medios

En una situación de crisis es fundamental entender la función de los medios y colaborar con ellos con sentido estratégico, a través de la gestión y elaboración de comunicados de prensa, intervenciones de aliados, ruedas de prensa y entrevistas en medios claves.



Sin embargo, los medios no son la única manera de hacer conocer mensajes de una organización en crisis, también se puede hacer uso de otros mecanismos como la correspondencia, los correos electrónicos, llamadas telefónicas, anuncios pagados con referencia y la información oficial de la Web.

En este orden de ideas, se hace necesario que la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. implemente el Manual para Portavoces y Gestión ante Medios como herramienta de Responsabilidad Social ante sus distintos grupos de interés, al informar oportunamente, y como apoyo a la gestión del Portavoz o los que éste designe, para enfrentar los momentos previos a las crisis, durante y después de éstas.

