

	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	1 de 13

1. Objetivos

- Establecer un protocolo de redes sociales que establezca los lineamientos básicos para el manejo de la información.
- Conocer las diferentes situaciones de crisis que se pueden presentar para de esta manera establecer la actuación ante las mismas.
- Dar y transmitir respuestas series y responsables ante cualquier situación identificada como crisis.
- Salvaguardar la imagen de la compañía.

2. Alcance

Este protocolo aplica para algunas situaciones de impacto bajo, medio y alto que puedan afectar la imagen de la empresa en medios de comunicación y redes sociales.

3. Responsable

- Analista de comunicaciones
- Directora Nacional de Comunicaciones
- Agencia de Comunicaciones
- Gerente General

4. Contenido Especifico

El presente protocolo contiene los lineamientos y parámetros para establecer el nivel de alerta en una situación que impacte la imagen de la empresa, de tal manera que se cumpla con los tiempos y movimientos para brindar una respuesta adecuada en situaciones de crisis.

4.1 Qué es una crisis

Una crisis es aquel hecho generado por una acción, dentro o fuera de la empresa, que pueda provocar o desencadenar un acto que repercuta en la imagen y reputación de la compañía. Dichas acciones, que también pueden llamarse detonantes, son riesgos en fase de gestación que se pueden identificar, clasificar y monitorear permanentemente.

Corresponde al Comité de Crisis, el cual se describirá posteriormente, hacer ese inventario de los detonantes y evaluarlos por lo menos dos veces al año, en tiempos de normalidad.

Alrededor de los siguientes temas, se pueden establecer los detonantes de posibles crisis de comunicaciones:

- a. Temas medioambientales.
- b. Temas comunitarios y sociales.
- c. Temas operacionales.
- d. Malas prácticas de los accionistas de la empresa.
- e. Fallas de la operación.
- f. Reformas corporativas y/o cambios gerenciales.
- g. Prácticas contables o administrativas.

	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	2 de 13

- h. Actos ilegales de personas vinculadas a la empresa, contratistas o subcontratistas.
- i. Escándalos de la empresa en otras ciudades o en el exterior.
- j. Sanciones de entes de control o regulación.
- k. Demandas, acciones legales o señalamientos de terceros.
- l. Prácticas discriminatorias hacia el personal (Asuntos laborales y derechos humanos).
- m. Críticas masivas de usuarios.
- n. Campañas para desacreditar la marca en las que se usen influenciadores.
- o. Usos inadecuados de la marca.

4.2 El comité de crisis

Lo primero que debe tenerse en cuenta para un buen manejo de crisis es la creación y activación de un **Comité de Crisis**, al cual llega toda la información disponible y relevante sobre la crisis para analizarla. Se crean escenarios y se plantean alternativas de acción. El Comité de Crisis no es una instancia donde se toman decisiones. Es un ente asesor de alto nivel.

En este comité pueden participar tantas personas como sean necesarias y puede tener miembros permanentes o invitados ocasionales, si la situación lo requiere.

Mejor si es interdisciplinario a nivel de funcionarios de varias áreas de la compañía: administrativa, financiera, relaciones con la comunidad, operativa, etc.

Debe tener un coordinador que convoca y realiza tareas específicas que le son asignadas. En este comité se redactan los borradores de comunicados, declaraciones, discursos, etc. Se preparan todos los documentos y materiales relevantes para el manejo de la crisis.

Se trata, en conclusión, de un órgano asesor que recibe y analiza información, y sugiere cursos de acción.

ALERTA	MIEMBROS DEL COMITÉ
	Alerta Amarilla: la gravedad del acontecimiento es baja. - Gerente General - Representante del área afectada y encargada del tema - Comunicadora - Jefe de Gestión Humana - Libreta Personal (agencia comunicaciones) - Apunte Digital (agencia digital)
	Alerta Naranja: La gravedad del acontecimiento es media. - Gerente General - Representante del área afectada y encargada del tema - Directora comunicaciones - Comunicadora - Agencias de comunicaciones y digital (Libreta Personal y Apunte Digital) - Asesora Jurídica interna

	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	3 de 13

	Alerta Roja: La gravedad del acontecimiento es alta. • Gerente General • Gabriel y Andrés Castañeda. • Representante del área afectada y encargada del tema • Asesora Jurídica interna • Directora comunicaciones • Comunicadora • Agencias comunicaciones y digital (Libreta Personal y Apunte Digital)
--	---

Usualmente de estos comités de crisis salen buenas ideas y por ello es indispensable dotarlo de todos los elementos necesarios para que sus miembros puedan trabajar adecuadamente: sala de reuniones, comunicaciones, transportes, completo acceso a la información, etc.

Funciones generales del comité de crisis

- 4.3 Aprobar el Manual y el Plan de Comunicaciones para Manejo de Crisis y sus actualizaciones.
- 4.4 Identificar posibles eventos que puedan generar una crisis de comunicaciones y determinar las acciones preventivas, a fin de minimizar su impacto en caso de que se presenten.
- 4.5 Reunirse una vez por año para evaluar la implementación del Plan de Comunicaciones para Manejo de Crisis y recomendar acciones.
- 4.6 Sugerir la posición de la empresa, la responsabilidad a asumir durante y posterior a una crisis (responsabilidad ante daños materiales, víctimas, afectados, apoyo o colaboración para la solución del evento), y el tipo de respuestas apropiadas sobre ésta, con base en lo establecido.
- 4.7 Establecer estrategias para controlar la crisis y neutralizar las consecuencias.
- 4.8 Visualizar escenarios de evolución de la crisis.
- 4.9 Sugerir, coordinar y poner en marcha las acciones a seguir ante una crisis, según su categoría, de acuerdo con las tácticas establecidas.
- 4.10 Analizar y recomendar decisiones en relación con las peticiones de terceros afectados por daños personales o materiales, durante y posterior a emergencias.
- 4.11 Actualizar anualmente el Manual de Crisis y conducir el correspondiente simulacro.

4.3 Vocería

El vocero principal y los voceros suplentes, son la cara oficial de Servicios Ambientales S.A.S. ESP, deben estar entrenados y conocer a profundidad la empresa y su operación además de los mensajes previamente definidos, tanto los generales como los específicos para la coyuntura.

En el caso de Servicios Ambientales S.A.S. ESP el vocero principal es el Gerente General, pero se contará con otros voceros para casos muy técnicos y puntuales: Jurídicos, temas del grupo, participación accionaria en otros negocios etc.

El vocero es quien dará entrevistas a medios de comunicación, luego de seguir el proceso descrito a continuación:

- En caso de una solicitud de entrevista directamente a Servicios Ambientales S.A.S. ESP se deberá canalizar a través de la Comunicadora y se remitirá a Libreta Personal para darle manejo y gestión.



Funciones Libreta Personal:

Contacta al periodista

Realiza el perfil del medio y del periodista. Identifica

cuál es la temática y el cuestionario.

Alista el mensaje y la información específica necesaria. Da

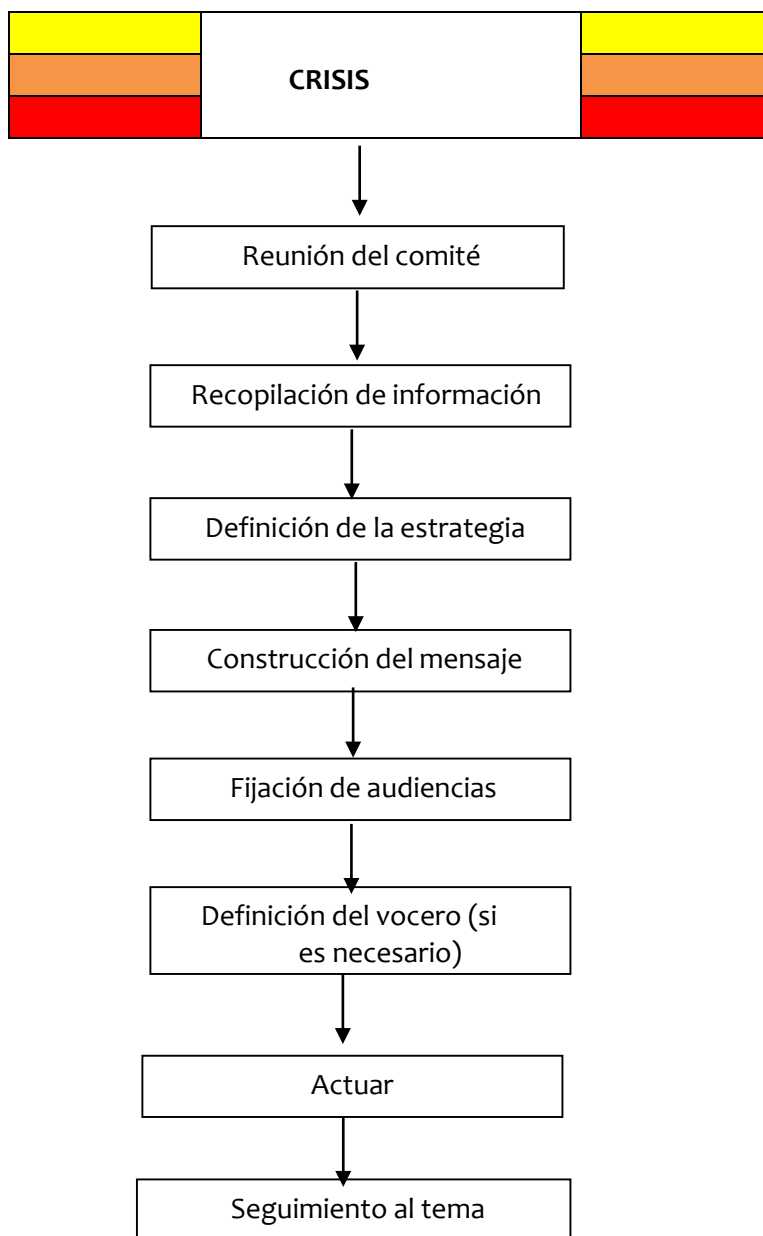
respuesta al periodista o coordina acciones definidas.



En caso de realización de entrevista al vocero de Servicios Ambientales S.A.S. ESP.
Se deberá acompañar la entrevista, grabarla y tener un archivo de entrevistas realizadas.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	5 de 13

5. Ruta de crisis



	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	6 de 13

6. Detonantes de una crisis

Alerta Amarilla	La gravedad del detonante es baja
Alerta Naranja	La gravedad del detonante es media
Alerta Roja	La gravedad del detonante es alta

ESCENARIO	AUDIENCIA	RECOMENDACIONES Y LÍNEA DE MENSAJES
Protestas aisladas de usuarios por afectación en la prestación del servicio de recolección de basuras o de barrido	Alcalde municipal Edil de la zona Líderes de la comunidad Usuarios Medios locales Redes sociales	- Al ser protestas aisladas se deben dar respuestas directas con el fin de no visibilizar la situación a la opinión pública. - Las respuestas se deben dar de acuerdo con la coyuntura, pero siempre con el mensaje central de que Ser Ambiental está al servicio de la comunidad y ya está tomando acciones frente a la situación. - Mensaje tipo: Estamos al frente de la situación desde el primer momento que nos enteramos de este hecho aislado, para darle solución en el menor tiempo posible.
Protestas por parte de los recicladores	Medios locales Policía municipal Líder de la comunidad Residentes del conjunto Residentes afectados	- Ser Ambiental respeta la labor que realizan los recicladores, siendo este un valor que hemos infundido en todos nuestros empleados y operarios. - El respeto hacia los recicladores es la base de nuestro cumplimiento con todos los acuerdos y reglas que establece nuestro contrato frente al reciclaje.
Retiro forzoso de un empleado proveedor – Acoso laboral.	Trabajadores internos	- Confiamos en la capacidad, en la responsabilidad y en la disciplina que tienen nuestros trabajadores. - Lamentablemente hay situaciones aisladas que se salen de nuestras manos, ante las cuales debemos tomar las

		decisiones que beneficien a toda la compañía, en el marco de la consigna, los principios y valores que tenemos en Ser Ambiental.
Empleado de Ser Ambiental que da una mala información a un medio de comunicación que llega de improvisto a abordarlo.	Medios locales (o nacionales) Líder de la comunidad Residentes del conjunto Edil de la zona	• Confiamos en la capacidad, en la responsabilidad y en la disciplina que tienen nuestros trabajadores. • Lamentamos la desinformación que se presentó, aclarando que.....
Accidente de un vehículo de Ser Ambiental	Alcaldía Edil de la zona Medios locales Concejales del municipio Líder de la comunidad Redes Sociales	• Frente al accidente ocurrido con el vehículo XX de Ser Ambiental en la XXX (localidad o barrio). Las autoridades competentes se encuentran realizando las investigaciones para determinar las causas del hecho. • En Ser Ambiental tenemos toda la disposición para colaborar con la investigación.
Acusaciones de actos ilegales en la operación Relleno Sanitario Parque Ecológico Praderas del Magdalena y/o en la Estación de Transferencia Sabana Norte	Alcaldía CAR ANLA UAESP Líder de la comunidad Residentes afectados Clientes de otros proyectos de la zona. Medios locales (o nacionales).	• Teniendo en cuenta la acusación se ha procedido a realizar un análisis de toda la evidencia documental de la operación del Relleno Sanitario Parque Ecológico Praderas del Magdalena y se han identificado las siguientes situaciones.
Sanción a Ser Ambiental	Alcaldía de municipios donde se tiene operación UAESP Alcaldes municipales Medios de comunicaciones locales y nacionales Redes Sociales Comunidad	• Ser Ambiental ha cumplido acabadidad con las obligaciones y objeto del contrato para la actividad de recolección, transporte y disposición final de residuos, por lo que rechaza la decisión proferida por el juez. • Es importante resaltar que al iniciar operaciones xxx la ciudad se encontraba en emergencia sanitaria debido al xxxxx. Por esta razón, la actividad de recolección domiciliar de basuras se vio afectada en los

	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	4/07/2024
		PÁGINA	8 de 13

		tiempos y volúmenes de recolección por el acumulado pendiente de basuras que traía la ciudad. • Adicionalmente, se presentaron algunos casos de indisciplina de ciudadanos que sacaban su basura con mucha antelación al paso del vehículo recolector o recién había pasado este, así como algunos actos de sabotaje. • SERAMBIENTAL dispuso desde el primer día de operaciones un equipo de ** vehículos recolectores de basura compactadores tripulados para trabajar en turnos diurnos y nocturnos. Este número de vehículos eran los necesarios para el área de atención, cifra avalada por la UAESP siguiendo las condiciones del reglamento técnico y métodos estándares internacionales. • Sin embargo, como parte de un plan de contingencia y con el propósito de mitigar la grave situación de recolección de basuras que atravesaba la ciudad, SERAMBIENTAL puso en operación XX vehículos tripulados. • Esta sanción resulta injusta porque desconoce el cumplimiento del contrato y los significativos esfuerzos extracontractuales que emprendió SER AMBIENTAL para colaborar con la ciudad antes, durante y después de la emergencia ambiental.
Muerte o accidente de un empleado de Ser Ambiental o un ciudadano durante la operación de recolección.	Medios locales Alcaldía Edil de la zona Líder de la comunidad Familiares del afectado Trabajadores del proyecto	• Ser Ambiental lamenta profundamente el accidente ocurrido en XXX. Infortunadamente existen situaciones aisladas como esta, que se salen de nuestro control. • En Ser Ambiental nos solidarizamos con la familia de

	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	4/07/2024
		PÁGINA	9 de 13

		xxx y les prestaremos el apoyo necesario. ☐ Desde el momento en que se presentó el suceso activamos nuestro protocolo de seguridad y atención, con el propósito de brindar el apoyo requerido a nuestro colaborador y su familia. Ser Ambiental está a su completa disposición para acompañarlos en este difícil momento. ☐ Este tipo de situaciones infortunadamente pueden presentarse como parte de la operación en vías públicas.
Acusaciones de corrupción o actos ilegales por empleados o la empresa.	Medios nacionales (periodista que cubren la fuente de Construcción y judiciales) Alcaldía municipal UAESP FISCALIA	- SER AMBIENTAL con sus XX años de experiencia en el sector de aseo, se ha caracterizado por su transparencia y rectitud en todos sus procesos. - En nuestra compañía consideramos lamentable que este tipo de hechos se presenten, pues van en contravía de nuestra consigna. Infortunadamente existen situaciones aisladas como esta que se salen de nuestro control. - Lo anterior no nos exime de ponernos al frente de la situación, por el contrario, estamos trabajando muy de cerca con las autoridades del caso para conocer en detalle la manera cómo ocurrieron los hechos y tomar las medidas que sean pertinentes. - Al ocurrir este tipo de casos, debemos tomar medidas drásticas acorde con nuestra misión y valores. - Estamos muy atentos a conocer el fallo de las autoridades judiciales, teniendo en cuenta el principio de presunción de inocencia.

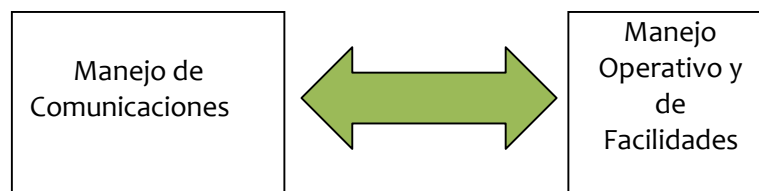
SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	4/07/2024
		PÁGINA	10 de 13

Falla grave en la prestación del servicio que pone en peligro la salud pública-Posible emergencia sanitaria	Alcaldía (Secretaría de Medio Ambiente de la localidad). Edil de la zona UAESP Líder de la comunidad Residentes afectados Clientes de otros proyectos de la zona. Medios locales (o nacionales).	- Al presentarse este caso aislado, nuestro equipo al frente de este tipo de situaciones, realizó una exhaustiva inspección encontrando lo siguiente: XXXXXXXX. - Lamentamos esta situación en la ciudad, ratificamos que nuestro compromiso es ofrecer servicio de calidad y mantener la ciudad libre de basuras. - Para empezar, tenemos previsto un plan completo, orientado a XXXXXXXX, con miras a habilitar la zona. - Estamos trabajando de la mano de la Secretaría de Medio Ambiente y de Salud, para que este tipo de casos no vuelvan a presentarse.
---	---	--

****El nivel de crisis puede variar dependiendo de quién emita la opinión en contra y del contexto del momento.**

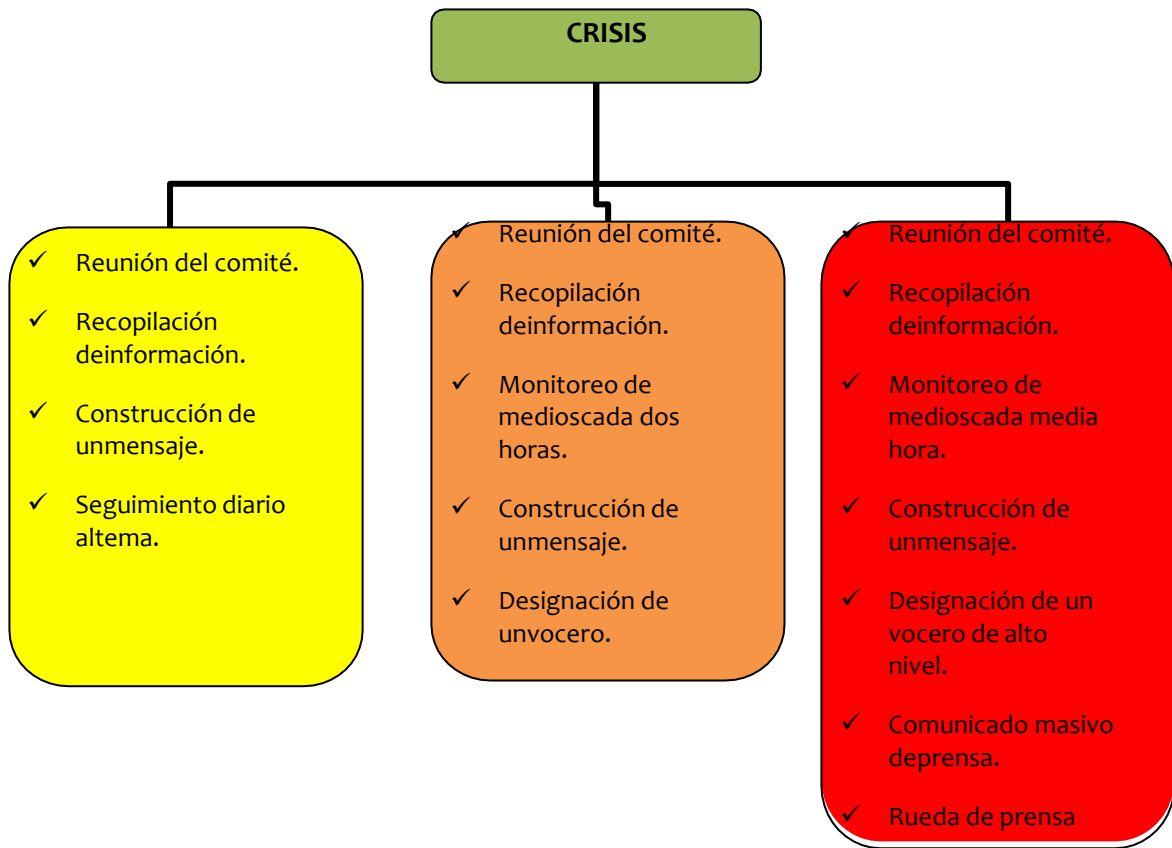
7. Manejo de situación de crisis

En el **manejo de situaciones de crisis** es importante que además del trabajo en comunicaciones puntuales frente a medios, se cree un manejo operativo de la situación, que incluya creación de campamentos informativos en la zona (si es del caso), elaboración de documentos de contextualización, líneas de atención al cliente, entre otros.



SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	4/07/2024
		PÁGINA	11 de 13

Acciones específicas según el nivel de alerta



*Relacionamiento uno a uno: se enviará el mensaje directamente a líderes de opinión y editores principales de medios de comunicación,

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	PROTOCOLO PARA MANEJO DE CRISIS	CÓDIGO	COM-OD-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	19/11/2019
		FECHA ACTUALIZACIÓN	4/07/2024
		PÁGINA	12 de 13

8. Manejo Post Crisis

Verificación de la efectividad de la respuesta a la crisis

- ✓ ¿Cuál ha sido la respuesta de los medios?
- ✓ ¿Se ha controlado la crisis?



Análisis del impacto de la crisis

- ✓ Cuánto afectó la imagen y reputación de Ser Ambiental a nivel externo.
- ✓ Cuánto afectó la imagen y reputación de Ser Ambiental a nivel interno.
- ✓ Qué pérdidas económicas se presentaron.
- ✓ Qué tipo de cambios tuvo que realizar Ser Ambiental a nivel interno.



Revisión de los protocolos de respuestas

- ✓ Deben o no hacerse ajustes a los protocolos.
- ✓ Qué debe incluirse.
- ✓ Qué debe excluirse.