

Universidad Católica de la Santísima Concepción

Facultad de Ingeniería

Ing. Civil Industrial



Propuesta de Manual de Comunicación Interna ante emergencias de agua potable para
Essbio S.A.

Catalina Belén Lagos Mieres

Informe de Proyecto de Título para optar al título de
Ingeniera Civil Industrial

Profesor Guía:

Dra. María Teresa Bull

Responsable

Sergio Schott

Concepción, 11 de enero de 2018

Índice

Capítulo 1: Introducción.....	4
1.1 Introducción General	4
1.2 Justificación de la propuesta.	5
1.3 Objetivo General.....	6
1.4 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Metodología	6
Capítulo 2: Revisión Bibliográfica	9
2.1. Gestión de Riesgo y Planes de Emergencia	9
2.2. Comunicación en Emergencias.....	11
Capítulo 3: Diagnóstico de la situación actual en la empresa.....	16
3.1. Necesidad de Comunicación.....	16
3.2. Políticas.....	16
3.3. Impactos al negocio	17
Capítulo 4: Estandarización de los procesos de gestión de emergencias en servicios de agua potable	23
4.1. Estructura Comando de Incidentes	23
4.2. Plan ACCEDER.....	26
4.3. Plan DEDOS\$	30
4.4. Actores	31
Capítulo 5: Propuesta para el proceso de comunicación interna en crisis.....	34
5.1 Actores claves	34
5.2 Roles y funciones (Matriz RACI).....	35
5.3 Procedimiento	35
Capítulo 6: Conclusiones y Recomendaciones.	42
Referencias	44
Anexos.....	45

Resumen Ejecutivo

El siguiente informe presenta los lineamientos principales para el manejo del flujo de información en una empresa de servicios sanitarios.

El estudio se centrará en la empresa Essbio – Nuevosur, la cual constantemente se ve expuesta a riesgos que afectan la continuidad del negocio, y por lo tanto la satisfacción de cliente. En la empresa actualmente no existe un procedimiento que indique las actividades necesarias en el proceso de comunicación interna para la activación de la crisis.

Para llevar a cabo el estudio se comenzó identificando las buenas prácticas de comunicación de acuerdo a lo que especifica la literatura. Luego se realizó un análisis de la situación actual en la que se encuentra Essbio - Nuevosur, de esta manera se pueden identificar las brechas que existen en la empresa con respecto a lo que indica la literatura.

Lo estudiado anteriormente permitió establecer los procesos necesarios en la comunicación interna detallando las actividades que se deben realizar, y así definir los actores claves en la respuesta a la emergencia. Finalmente se realizó un flujograma que ayuda a definir y ordenar la información que circula dentro de la empresa, detallando las actividades de los actores y las etapas del procedimiento.

Todo esto se pudo realizar con la metodología proporcionada por la Oficina Nacional Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI), en su plan de emergencia ACCEDER, y además literatura de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

A través de este estudio se lograron ventajas en aspectos comunicativos, ya que el flujograma entregado aportará en el orden de las actividades y la definición de los actores. Además ayudará a que las decisiones tomadas se realicen de acuerdo a las prioridades de la empresa, y que exista concordancia (entre las regiones que se encuentra la empresa) en los responsables de la toma de decisiones.

Por otro lado, con los análisis realizados quedó en evidencia la poca uniformidad de las actividades que se realizaban en la empresa y la falta de conocimiento de los procesos de emergencia en una empresa de servicios sanitarios.