EJESA

ENERGÍA QUE NOS TRANSFORMA

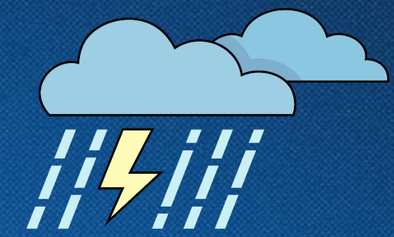
Plan de Contingencia del servicio de energía eléctrica

de la Provincia de Jujuy

Introducción

Gobierno de JUJUY
Unión, Paz y Trabajo

PERÍODO ESTIVAL



EJESA

TOMAR MEDIDAS EXTRAORDINARIAS
Y REFORZAR PLAN DE CONTINGENCIA

ACCIONES DE COMUNICACIÓN
Comunicación Digital

Objetivos

- Optimizar el proceso de comunicación durante una contingencia, tanto para el envío de información a los distintos sectores y usuarios afectados, como para la recepción de sus pedidos y reclamos técnicos, especificando medios, canales, participantes y responsables.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN

CON LA COMUNIDAD

TELEFONIA MOVIL Y CELULAR

CENTRO DE CONTACTOS

- Recibir información automática sobre la situación del servicio,
- Comunicarse con un agente para realizar sus reclamos y consultas.
- Asentar su reclamo de manera automática, a través del IVR de autogestión

TELEFONIA MOVIL

- Enviar un SMS para hacer un reclamo o pedido técnico.
  Destinatario: 50150
  Mensaje: EJE SA LUZ 123456

INTERNET

- Ingresar a nuestra Página Web **www.ejesa.com.ar**
- Conversar con nuestro Asistente Virtual “Volt”.

PERSONALMENTE

- En el Centro de Transformación Digital y Autogestión,
- En Sucursales y Oficinas Comerciales de la Empresa.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Durante la contingencia:

- Se dispondrá de personal adicional para reforzar la atención y gestión de los pedidos técnicos.
- En caso que los sistemas de comunicación convencional (fija y móvil) quedaran inhabilitados:
  - Personal de la empresa se dirigirá a la zona afectada personalmente.
  - Se dispondrá de un sistema de comunicación a través de microondas y/o radio VHF, que permitirá mantener los canales de contactos abiertos con el personal técnico y de gestión de reclamos de la Empresa.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN

CON LA PRENSA

Comunicados de Prensa	Se emitirá información especifica de la contingencia y su evolución a todos los medios radiales, gráficos y digitales de las zonas afectadas y aledaños a través de Mensajería Instantánea y Correo Electrónico.
Personal de Comunicación a disposición	El responsable de Comunicación de la Empresa, estará a disposición y mantendrá un flujo de información constante, con el fin de mantener debidamente informados a Periodistas y, a través de ellos, a la comunidad en general.

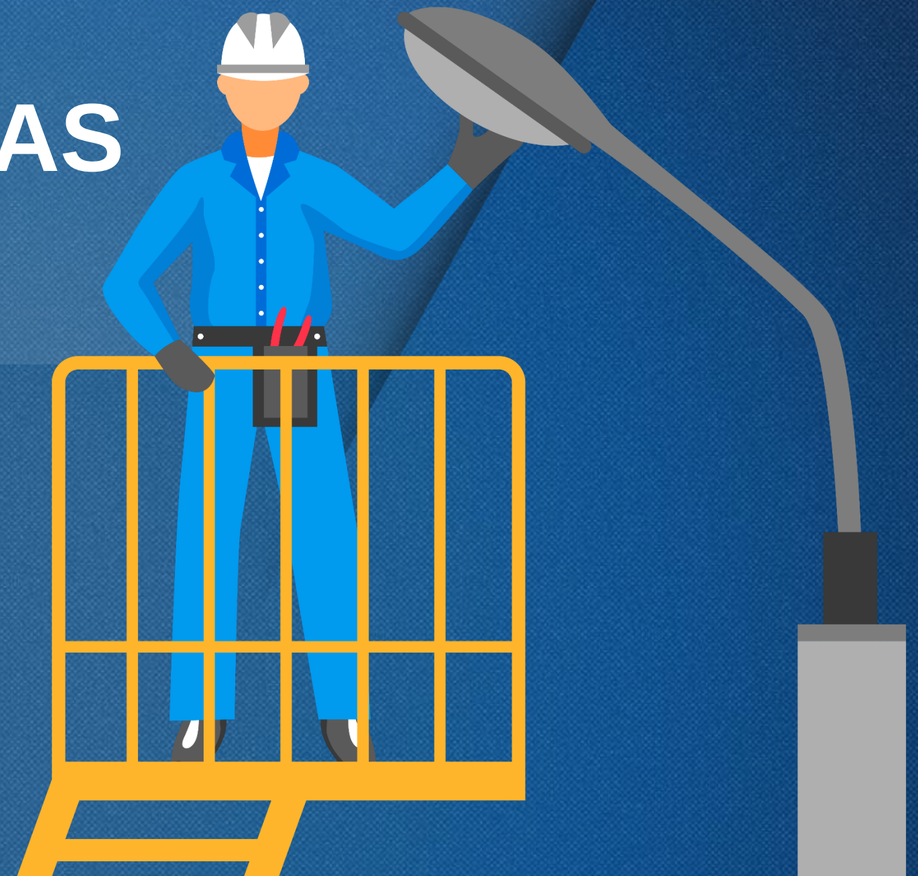
CON EL GOBIERNO DE LA PROVINCIA

Comunicación Directa Personalizada

- **Con Intendentes/Comisionados Municipales**
- **Con Cámaras Empresarias y Grandes Clientes**
- **Con Policía de la Provincia, Comité de Emergencia, Protección Civil y SAME**
- **Con Autoridades de la Secretaría de Energía y Ente Regulador**

- A través de los medios telefónicos y digitales, para mantener un contacto instantáneo y permanente desde el inicio de la contingencia y hasta su finalización.
- Se proporcionará a cada uno el número de celular del Gerente de Turno de la Empresa.

ACCIONES TÉCNICAS



ACCIONES TÉCNICAS

- **EJE SA dispone de todos los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para atender la contingencia, minimizar su duración y el impacto negativo que pudiera ocasionar en la Comunidad.**

ACCIONES TÉCNICAS

- **EJE SA garantiza la existencia y reposición de activos (postes, columnas, transformadores, etc.) en cada una de las administraciones, tal que asegure, en el menor tiempo posible, su normalización y reposición, conforme a la situación.**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN