



**SEDA AYACUCHO**

*Renovándose para servir mejor*

*Of. Imagen y Ed. Sanitaria*

**INFORME N° 22-2016-SEDA AYACUCHO/OIES/J**

SEÑOR **Econ. NILO W. HINOJOSA VIVANCO**  
Jefe de la Of. De Desarrollo Institucional

ASUNTO Remite Plan de Comunicaciones

REF. INFORME MULT. N°110-SEDA AYACUCHO/GG  
INFORME N°072-SEDA AYACUCHO/ODI  
Información sobre Gobernabilidad y Gobernanza

FECHA Ayacucho, 18 de mayo de 2016

\*\*\*\*\*

A través del presente y en atención a los documentos de la referencia remito uno de los documentos requeridos, cual es, el Plan de Comunicaciones 2016 de la Oficina a mi cargo.

Por otro lado, hacer de su conocimiento que aún no se puede concretar el Mapa de Actores/Análisis de Grupos de Interés, siendo una de las causas la falta de tiempo y la falta de asesoramiento para ejecutar esta labor.

Es cuanto hago de su conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.  
**SEDA AYACUCHO**  
FELICITAS SULCA EÑEGO  
JEFE OFIC. IMAGEN Y EDUC. SANITARIA

C.c.  
Arch  
17/05/16  
fse



18-05-2016

09:30



# SEDA AYACUCHO

Renovándose para servir mejor

Of. Imagen y Ed. Sanitaria

## PLAN DE COMUNICACIONES ANUAL 2016

**Problema a solucionar** : Fortalecer la imagen del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. SEDA AYACUCHO

**Objetivo Estratégico** : Fortalecer lineamientos de política institucional de Imagen y Educación Sanitaria de la entidad

**Responsable** : Sra. Felícitas Sulca Eñego  
Periodista Federada – Reg- N°

\*\*\*\*\*

### 1.- Concepto de Comunicación

La Comunicación existe desde que el hombre está en la Tierra. La facultad de comunicar es innata en el ser humano y éste se ha preocupado de mejorarla y perfeccionarla a través de los tiempos, ya que es algo enriquecedor y necesario para la superación intelectual humana.

La Comunicación, entendida de la forma más general, *es la transmisión o puesta en marcha común de un mensaje*. En el proceso entrarían en juego dos actores básicos, **el emisor y el receptor**. El emisor emite o difunde un mensaje a través de un canal que es recibido por el receptor, quien lo interpreta, analiza y saca sus propias conclusiones, teniendo la posibilidad de responder. Es decir, el mensaje se "alimenta" con las aportaciones del receptor, y ahí es donde está la verdadera esencia del proceso de la Comunicación, en la Retroalimentación.

Sin duda, todas las aportaciones que han realizado diferentes pensadores a través de los tiempos coinciden en que los beneficios de la Comunicación son muy numerosos y mejoran todos los aspectos de la vida, tanto los personales como los profesionales. La Comunicación es vital para el éxito de cualquier empeño y brinda al individuo una mayor libertad. Ronald Hubbard escribió: *"Un hombre está tan vivo como pueda comunicar"*.

### 2.- La Comunicación Interna y externa

Para la gestión de los distintos tipos de comunicación que se hacen necesarios en cualquier empresa moderna –comunicación interna y comunicación externa– las empresas "excelentes" e innovadoras se dotan de un departamento específico denominado Departamento de Comunicación o Gestión de Información o de una Dirección de Comunicación o de un Gabinete de Imagen, de Relaciones Públicas o de Prensa, o como el caso específico del SEDA AYACUCHO: Oficina de Imagen y Educación Sanitaria.

Ahora bien, no debemos olvidar que la comunicación no es sólo función de un departamento u oficina, sino que debe ser asumido por cada jefe y su equipo. Por lo que la existencia de estos departamentos u oficinas puede ser tanto, *un reflejo de la importancia concedida a la comunicación como un indicador del déficit que se producen en otras partes del sistema*.

  
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.  
SEDA AYACUCHO  
*Felicitas Sulca Eñego*  
FELICITAS SULCA ENEGO  
JEFE OFIC. IMAGEN Y EDUC. SANITARIA

### 3.- Justificación

Las empresas de saneamiento como SEDA AYACUCHO deben establecer una relación muy estrecha con sus clientes internos y externos. Esta relación tiene como herramienta principal la actividad de Comunicación, ya que a través de ésta la entidad divulga externamente todas sus inversiones, obras, rehabilitaciones, servicios, ocurrencias etc., y actúa internamente buscando la motivación, educación y comportamiento por parte de sus trabajadores.

La comunidad debe tener conciencia de su participación como elemento fundamental en el desarrollo de los servicios de saneamiento, haciendo buen uso de ellos, retribuyendo con el pago de sus tarifas el beneficio recibido, para lograr continuidad y eficiencia en la prestación de servicios.

Por otro lado, el ámbito interno involucra acciones relacionadas al personal del SEDA AYACUCHO, como elemento ejecutor de la prestación del servicio, que deberá estar conciente de la importancia de la tarea a su cargo y de lo que significa su colaboración para alcanzar los objetivos de la entidad.

Estos conceptos justificatorios son el sustento para la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Comunicaciones 2016 desde la Oficina de Imagen y Educación Sanitaria, específicamente en lo que respecta a la Imagen Institucional del SEDA AYACUCHO y que se pone a consideración en el presente.

#### MISION

*"Contribuir a crear y mantener una imagen positiva del SEDA AYACUCHO en la población y, fortalecer las relaciones interlaborales, promoviendo la fidelidad del personal con la entidad"*

### 4.- Objetivos generales

- ❖ Fortalecer la comunicación externa e interna del SEDA AYACUCHO considerando los intereses de los diferentes grupos de clientes.
- ❖ Crear una buena imagen de la institución y del servicio.
- ❖ Mantener un flujo eficiente de información para ofrecer un buen servicio a la institución y a la comunidad.
- ❖ Contribuir a una oferta proactiva de los servicios de la Oficina de Imagen

#### 4.1.-Objetivos de la comunicación Interna

- ❖ Contribuir a la creación de una identidad corporativa.
- ❖ Promover la fidelidad de todo el personal con el SEDA AYACUCHO.
- ❖ Fortalecer las relaciones humanas e inter laborales.
- ❖ Informar sobre los procesos de desarrollo de la entidad apoyándoles al mismo tiempo.
- ❖ Fortalecer la comunicación interna

#### 4.2.-Objetivos de la Comunicación Externa

- ❖ Elevar el grado de conocimiento y reconocimiento del SEDA AYACUCHO en la población.

- ❖ Establecer la oficina de Imagen como el punto de contacto entre la entidad y el público
- ❖ Mejorar la imagen de la entidad y la valoración de sus servicios de Agua potable y desagüe.
- ❖ Informar al público sobre logros y problemas del SEDA AYACUCHO

## 5.- Identificación de Clientes

**Clientes Internos:** Junta de Accionistas, Directorio, Gerente General, Gerentes de Línea, proveedores, empleados y obreros en general.

**Clientes Externos:** Público en general, usuarios de las diversas categorías, grupos líderes, municipios, instituciones regionales, instituciones educativas públicas y privadas, instituciones públicas y privadas, periodismo en general.

## 6.- Herramientas de Gestión

### 6.1. Para la Comunicación Interna

Es importante la generación de distintos Soportes de **Comunicación Interna** para que sea más rica la comunicación. Los mismos pueden ser orales, escritos, audiovisuales, digitales etc.

Para el motivo de este plan se han considerado las siguientes actividades estratégicas:

#### 6.1.1. Vitrinas Informativas:

Este es un ancestral, pero efectivo medio de comunicación que es colocado en un lugar de tránsito seguro del personal. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Se utilizará convenientemente las vitrinas colocadas en el 1º, 2º y 3º piso.

#### 6.1.2. Cuadernillo de Bienvenida:

Cualquier persona que ingresa a una Institución nueva necesita saber a dónde se ha incorporado. Para ello se diseñará este material que tentativamente puede incluir: una síntesis histórica, las normas internas, su organigrama, sus integrantes o sea comunicación básica sobre la Entidad, etc.

#### 6.1.3. Publicación Institucional:

Un boletín interno informa, motiva y cohesiona al personal. Su importancia es que en ella confluyen informaciones de diferentes áreas. Así, se produce una comunicación ascendente, descendente y lateral. Además, la identificación de los integrantes con su contenido conlleva, por otro lado, la valoración como persona y, por otro, un sentimiento de pertenencia. Estas publicaciones se adecuan a los hábitos de lectura de cada cual y crea una cita periódica entre la redacción y el personal. Al respecto, se reiniciará la emisión del Boletín "Gotitas"

#### 6.1.4. Reuniones:

Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, intercambio de opiniones, tertulias, etc. Lo importante es contar con

espacio acorde y convocar a los participantes con la debida antelación. En este caso se planea reiniciar las reuniones denominadas **Cine Video SEDA**

## **6.2. Para la Comunicación Externa**

Los programas en el ámbito externo están conformados por actividades específicas, de acercamiento a la comunidad para conocer sus necesidades sobre saneamiento y de difusión a la población y/o autoridades en lo referente a obras, servicios y responsabilidades del SEDA AYACUCHO, además, la tarea de Educación, de la Cultura del Agua que está necesitando nuestro público externo.

Para cumplir con esta tarea se efectuará las siguientes actividades:

**6.2.1. Conceder entrevistas frecuentes a través del teléfono.** Todas las oportunidades que sean necesarias para ampliar o aclarar información, sea en medios radiales o televisivos, desde la oficina o domicilio de la responsable.

**6.2.2. Información directa vía teléfono (celular o rpm)** a periodistas de la prensa hablada, escrita o televisiva.

**6.2.3. Ruedas de Prensa,** cuando sea necesario informar de manera detallada sobre un hecho específico de la labor institucional.

Además de las acciones que se realizan de manera cotidiana y habitual como:

**6.2.4. Notas de Prensa.** Informaciones diversas del quehacer institucional

**6.2.5. Comunicados,** avisos de pago, corte del servicio,

**6.2.6. Campañas publicitarias,** semanales, quincenales o mensuales, (ejecución de obras, servicios colaterales, convenios)

**6.2.7. Campañas de Incentivos a Clientes Puntuales.**

**6.2.8. Se debe considerar la posibilidad de la emisión semanal de un programa televisivo**

## **7. Recomendación**

Para obtener resultados expectantes es preciso contar con el **presupuesto** necesario, lamentablemente todos los años esta oficina ha tenido esta limitación, sin embargo siempre se la ha exigido resultados que con solo buena voluntad no se podrá lograr, además, es necesario que las demás áreas se involucren, TODOS deben ser parte de la labor en la mejora de la IMAGEN INSTITUCIONAL del SEDA AYACUCHO, desde la Junta de Accionistas, el Directorio, Gerencia General, Gerentes de Línea y trabajadores en general.

## **8. Observación**

La oficina cuenta con un personal insuficiente para las labores que se cumplen, una persona en Imagen y una en Educación Sanitaria

## **9. Comentario final**

Fuera de las actividades propias de la oficina de Imagen y Educación Sanitaria, se cumple con las acciones asignadas como Fedataria, ratificada últimamente con Resolución N°064 -2014-EPSASA-GG, el cual se cumple con agrado y estando la oficina en el primer piso la demanda es mayor. Se ha encomendado también la recepción de reclamos de diversa naturaleza vía teléfono celular los mismos que deben ser reportados a las áreas competentes para su atención; así mismo se recibe a diario en la oficina de Imagen, la visita de usuarios para hacer consultas, reclamos y denuncias, quienes deben ser atendidos de manera inmediata y oportuna.

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A  
SEDA AYACUCHO  
  
FELICITAS SULCA EÑEGO  
JEFE OFIC. IMAGEN Y EDUC. SANITARIA

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES : Oficina de Imagen y Educación Sanitaria 2016**

**Objetivo**  
**Estratégico:**

Fortalecer  
lineamientos de  
política  
institucional de  
Imagen y  
Educación  
Sanitaria de la  
entidad

Actividad	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
<b>1 Fortalecer la Comunicación Interna y Externa</b>	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable
<b>1.1. Plan de Comunicación Interna</b>													
1.1.1.Vitrinas Informativas		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca
1.1.2.Cuadernillo de Bienvenida *													F Sulca
1.1.3.Publicación Institucional Gotitas					x		x		x			x	F Sulca
1.1.4.Reunión con trabajadores, cine Video					x		x		x			x	F Sulca
<b>1.2. Plan de Comunicación Externa</b>													
1.2.1. Entrevistas frecuentes a través del teléfono*	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca
1.2.2. Información directa vía teléfono (a celular o rpm)*	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca
1.2.3. Ruedas de Prensa *													F Sulca
1.2.4. Publicación de Boletines de Prensa		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca
1.2.5. Publicación de Comunicados			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca
1.2.6. Programa televisivo			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	F Sulca

\* Cuando se requiera