

# PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE IMAGEN Y EDUCACIÓN SANITARIA 2019 SEDA AYACUCHO

## 1. INTRODUCCIÓN

No se puede comunicar de manera eficiente hacia fuera, si hacia dentro los actores desconocen la realidad de las otras áreas o si la información que circula es parcial o contradictoria.

Es importante que los trabajadores, compartan esta necesidad de cambio, para que todos los integrantes de la **EPS SEDA AYACUCHO**, logren mayor compromiso e identificación con su empresa; siempre en pos de brindar un mejor servicio a la ciudadanía de Ayacucho y que los usuarios estén más satisfechos con el servicio recibido.

En este sentido, el Departamento de Imagen y educación Sanitaria de la **EPS SEDA AYACUCHO**, ha elaborado un Plan Estratégico de Comunicación, que contiene las actividades para las campañas del Cuidado del Agua, Comunicación Institucional y atención al cliente.

Estos tres componentes deben contribuir a lograr la concientización del público usuario del agua potable con respaldo social y político bien informado con el acontecer eventual y programado de las actividades y emergencias

## 2. SITUACIÓN ORGANIZACIONAL DE ENTRADA

- Existe un sistema formal de comunicación interna y externa a través del Departamento de Imagen y Educación Sanitaria (DIES), en proceso de consolidación. La relación que existe con las otras gerencias respecto al intercambio de información aún es muy débil.
- El DIES se está equipando a tanta exigencia, pero por el avance de la tecnología la renovación de equipos debe ser permanente para estar a la vanguardia de los avances tecnológicos; acción que debe continuar, en los próximos meses.
- La mayoría de los trabajadores no están motivados en la labor que realizan, se preocupan más por solucionar sus problemas cotidianos que suceden en el trabajo. Muchas veces la falta de reuniones para problematizar las causas que afectan la prestación del servicio y la implementación de estrategias y acciones que solucionen los problemas, influyen directamente en la prestación del servicio, que afecta al usuario, deteriorando la imagen institucional.
- Si bien ha habido un aumento gradual de la comunicación horizontal y vertical entre las gerencias, todavía existe cierto desconocimiento de lo que ocurre en el área operacional, comercial y administrativa, desde el funcionamiento de cada área hasta la salida de la información.
- En algunas ocasiones esta sesgada a la información que brindan al departamento en su gran mayoría a destiempo, no dando lugar para una buena comunicación al usuario.



### 3. REALCIÓN DE EPS SEDA AYACUCHO CON LA COMUNIDAD Y PRINCIPALES ACTIVIDADES.

- La población se viene familiarizando con las actividades que realiza la **EPS SEDA AYACUCHO**, las mismas que deben impulsarse y motivarse con mayor fuerza y frecuencia.
- Las acciones de comunicación han mejorado, no solo se emiten comunicados de corte de agua potable mediante la radio, tv, y las redes sociales, donde nos pueden visitar y divisar en Facebook seda Ayacucho, si no también se elaboran notas de prensa, notas periodísticas con información institucional de las actividades y obras que se realizan, los cuales se difunden como noticia en los diferentes informativos de la región sin costo alguno.
- Frente a las críticas de los medios de comunicación la **EPS SEDA AYACUCHO**, tiene una actitud informativa y explicativa de los temas en que se ve involucrada y de inmediato, a través de los medios masivos.
- La población no le da demasiada importancia a los problemas medioambientales como ha ocurrido en las obras de gestión pública, ejecutada por las diversas instituciones de nuestra región, los cambios bruscos climatológicos y sus consecuencias, que se harán visibles en un futuro no muy lejano.
- Se concientiza a la población que el exceso de lluvias hace que aumente la turbiedad de las aguas captadas por la empresa para su producción; esto hace que no se produzca en su total dimensión, ya no sería de la calidad que se requiere.
- Medios de comunicación radial, televisivo y medios impresos de Ayacucho, se establece contratos de publicidad para difundir nuestros mensajes, comunicados y notas de prensa además de sensibilizar sobre temas de educación sanitaria, sobre consumo y desperdicio del agua, su escasez y otros.
- Acondicionamiento de centros de atención al cliente descentralizados, para el pago de su recibo en centros autorizados en los 5 distritos como son: Andrés Avelino Cáceres, Jesús Nazareno, San Juan Bautista, Carmen Alto y Ayacucho, en sus diferentes sectores. Los cuales se afiliarán con un mínimo de requisitos obligatorios.
- Se está elaborando el sistema de atención de pago de recibo vía web, para que el usuario desde su casa o su teléfono celular pueda pagar la facturación de su recibo mediante el código de usuario que se le asigna; para lo cual debe contar con una cuenta en el Banco Interbank.



### 4. OBJETIVO GENERAL

Mejorar y posicionar la buena imagen institucional de la **EPS SEDA AYACUCHO**, con la población a través de un sistema de comunicación interna y externa articulado e integral, que facilite la relación con la comunidad.

## 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Impulsar los canales, espacios y mecanismos de comunicación para concientizar a la población ayacuchana a tener una buena cultura de consumo de agua en tiempos de sequía existentes, para lograr la dotación justa para toda la población.
2. Continuar con la recuperación y posicionamiento de la imagen externa de la **EPS SEDA AYACUCHO**, como una institución orientada al servicio de la ciudadanía, mediante la información de las actividades y campañas de impacto sobre el consumo racional del agua potable a favor de la comunidad.
3. Implementar y continuar con la difusión de la campaña "Cuidemos el Agua Potable" direccionado a los usuarios del servicio y beneficiarios en general.
4. Acercar al público usuarios con los Centros de Recaudación en los diferentes Distritos y descentralizar la forma de pago de los recibos del agua e implementar el pago vía web.

## 6. ESTRATEGIAS.

Desarrollar las actividades estructuradas en los programas de comunicación institucional, las campañas, comunicados, avisos y notas de prensa, spot en radio y televisión, así como intervenciones en los espacios noticiosos y redes sociales.

Implementar las acciones de la campaña comunicacional, respecto al uso adecuado del agua potable para que pueda satisfacer a la mayoría de la población ayacuchana.

Se emiten programas de radio y televisión a través de un espacio de una hora por semana; los días miércoles de 9 a 10 de la mañana en radio y los viernes de 8 a 9 de la mañana en televisión, emitida por el medio local más sintonizado de la región.

Las acciones de comunicación han mejorado, no solo se emiten comunicados de corte de agua mediante la radio, televisión y redes sociales a través del internet, sino también por mensajería masiva directo al usuario previo registro del número de celular registrado en una base de datos del celular de la empresa; se elaboran notas de prensa con informes y notas periodísticas con información de las actividades y obras que la empresa ejecuta.

## 7. PRESUPUESTO

Se considera un presupuesto aproximado de 35.000 soles.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
Objetivo/Actividades y Sub actividades	Cronograma												Meta	Responsable	
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
	1	Campañas de difusión en el cuidado del agua y medio ambiente		X	X					X	X		X	X	6 campañas
2.1	Programa radial "Los Caminos del Agua"				X	X	X	X	X	X	X	X	X	40 Programas radiales	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
2.2	Programa televisivo "Los Caminos del Agua"				X	X	X	X	X	X	X	X	38 Programas televisivos		
3	Continuar con la implementación de la comunicación con los usuarios mediante mensajería masiva, equipamiento, elaboración del directorio de usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Teléfono celular activado permanentemente con grupos en Whatsapp	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
4	Elaboración semestral del boletín informativo de SEDA AYACUCHO							X					X	2 boletines elaborados y difundidos mediante las redes sociales a nivel nacional	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
5	Continuar con la dinamización de la información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía Facebook, Whatsapp con los usuarios. Difundir información por la página web del SEDA AYACUCHO, sobre las actividades del día a día de la entidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Notas de prensa y comunicados difundidos por la página web institucional de SEDA AYACUCHO	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
6	Difundir la información en tiempo real a través de fotos que trasciendan, noticias en los diversos medios de comunicación y deportes actualizados mensualmente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Periódico mural actualizado mensualmente	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
7	Comunicar por los diferentes medios de comunicación sobre hechos suscitados o de emergencia, así como el servicio que brinda al público usuario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comunicado y notas de prensa emitidos en medios radiales y televisivos así como espacios noticiosos.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
8	Elaboración, impresión y distribución de la memoria anual 2018 SEDA AYACUCHO					X	X	X						Memoria anual elaborado y distribuido	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
9	Dinamización e información permanente de los sucesos, actividades, emergencias vía Facebook, WhatsApp, con los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Facebook, WhatsApp, actualizados	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
10	Telefonía fija y celular de atención al cliente debidamente habilitado con personal responsable y permanente; base de datos, emergencias, reclamos, consultas, etc. Debidamente sistematizados y monitoreados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Personal permanente atendiendo el teléfono de FONO YAKU así como el teléfono móvil y el seguimiento correspondiente a cada llamada.	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
11	Elaboración de spots diversos según requerimiento de las áreas y necesidades de la institución		X		X			X		X			X	5 spot elaborados	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
12	Diseño y diagramación de afiches y gigantografías para cada fecha concerniente al agua y medio ambiente			X	X	X		X				X	X	6 banner elaborado para cada ocasión	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria


**SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE AYACUCHO S.A.  
SEDA AYACUCHO**  
  
**FÉLIX VALERIO AGUILAR OCHOA**  
 ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN SANITARIA