



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

### **1.- INTRODUCCION**

No se puede comunicar de manera eficiente hacia fuera, si hacia adentro 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 EPS SEDA AYACUCHO, ha elaborado el **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 los avances tecnológicos. acción que debe continuar, en los próximos meses
- La mayoría de trabajadores no están motivados en la labor que realizan. Muchas veces la falta de reuniones para problematizar las causas que afectan la prestación del servicios 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. Es fundamental que el personal del Departamento participe de las reuniones intergerenciales y reuniones que tienen que ver con la gestión y marcha institucional para la difusión oportuna y respuestas informadas a los medios masivos.
- Las informaciones que brindan las gerencias de línea y Departamentos que tienen que ver con la prestación del servicio en ocasiones esta sesgada y en

su gran mayoría a destiempo, no dando lugar para una buena comunicación al usuario. La información debe ser remitida a este Departamento mínimo con 48 horas de anticipación.

### **3.- RELACIÓN 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 sólo se emiten comunicados de corte de agua mediante la radio, la televisión y las redes sociales donde nos pueden visitar en **Facebook seda Ayacucho**; sino también se elaboran Notas de Prensa con información institucional de actividades y obras que se realizan. Asimismo el SEDA tiene 2 Programas Institucionales: uno por radio y otro por Televisión “Los Caminos del Agua”
- Frente a las críticas en los medios de comunicación, La EPS SEDA AYACUCHO tiene una actitud informativa y explicativa de los temas en que se ve involucrada, a través de los medios masivos.
- La población exige al SEDA la eficiencia en la prestación del servicio minimizando los problemas que se generan como consecuencia de las obras de ampliación y mejoramiento de agua potable y alcantarillado, Pistas y veredas, etc. Ejecutado por el gobierno regional y local que afectan la prestación del servicio.
- La población aun es poco consciente de las interrupciones del servicio por los cambios bruscos climatológicos, deslizamientos, hechos fortuitos que suceden en la captación del agua cruda. Asimismo aun no se proyectan como sociedad civil para la protección del medio ambiente y en especial sobre la implementación del Mecanismo de Retribución por Servicios Ecosistemicos.
- La población no es consciente que el exceso de lluvias hace que aumente la turbiedad de las aguas captadas por la empresa para su producción; esto genera disconformidad por parte de los usuarios frente al servicio.
- Medios de Comunicación Radial, Televisiva y medios impresos de Ayacucho, a fin de establecer contratos de publicidad para difundir nuestros mensajes, comunicados y notas de prensa además de sensibilizar sobre temas de Educación Sanitaria, uso adecuado y valoración de los servicios básicos, cambio climático, etc.
- Acondicionamiento de Centros de Atención de los usuarios frente a reclamos operacionales mediante vía telefonía móvil - fija y o personalizado. Derivadas a los Departamentos respectivos para su atención y monitoreo.

### **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 interno y externo articulado e integral, que facilite su relación con la comunidad.

### **5.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.- Impulsar los canales, espacios y mecanismos de comunicación para comunicar y concientizar a la población ayacuchana y Huantina a tener una

buena cultura de consumo de agua en tiempos de carnaval, fechas memorables, situaciones de emergencia, actividades programadas, sequía, etc.

- 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 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 usuario con los Centros de Recaudación Autorizados en los diferentes Distritos y descentralizar la forma de pago de los recibos.

## 6.- ESTRATEGIAS

Desarrollar las actividades estructuradas en los **Programas de Comunicación Institucional**, las campañas, comunicados, avisos y notas de prensa spot radio y televisión, emisión de Programas Institucionales así como intervenciones en los medios de comunicación 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. Suscribir convenio, alianzas estratégicas y acciones conjuntas con entidades involucradas con el tema agua y ambiente, para masificar la información relevante. Las acciones de comunicación mediante redes sociales **facebook, whatsapp**, página web del SEDA y de otros sectores aliados. Dinamizar el circuito cerrado interno.

## 7.- PRESUPUESTO

Se considera un presupuesto aproximado de 30.000 soles.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													Responsables		
	Objetivo / Actividades y Subactividades	Cronograma												Meta	
		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		6 Campañas	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria
2.1	Programa Radial "Los Caminos del Agua"			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	40 Programas radiales	Departamento de Imagen y Educación Sanitaria en coordinación con el Departamento de Informática.
2.2	Programa Televisivo				X	X	X	X	X	X	X	X	30 Programas Televisivos		
3	Capacitación Trimestral a Personal de Seda Ayacucho			X			X		X			X	4 Talleres	Departamento de Imagen y Educación e Instituciones Involucradas.	
4	Implementar comunicación con los usuarios mediante mensajería masiva. Equipamiento , elaboración de un directorio de usuarios,				X	X	X		X	X	X		Mensajería masiva implementada en Seda.	Departamento de Imagen y Educación	

