



ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE

**PLAN DE  
COMUNICACIONES Y  
EDUCACIÓN  
SANITARIA**

**EPSEL S.A.**

**2011**

# PLAN DE COMUNICACIONES Y EDUCACIÓN SANITARIA 2011 EPSEL S.A.

## **PROBLEMÁTICA:**

### Externa :

- Inadecuado uso de los servicios de agua potable y alcantarillado
  - ✓ Desperdicio excesivo del agua
  - ✓ Mal uso del alcantarillado
- Restricción del servicio de agua potable en Administraciones y zonales.
- Resistencia del usuario a la micro medición
- Clandestinaje y arbitrariedad en el uso de los servicios.
- Poco conocimiento del valor del agua potable, generando disconformidad por incrementos tarifarios.
- Reacción de autoridades y usuarios por cortes del servicio.

### Interna

- Deficiente comunicación interna referente a problemas de servicios.
- Incumplimiento en proporcionar información necesaria para el portal web referente a los ítems de transparencia y rendición de cuentas.
- Limitaciones de programas de diseño y acceso a recursos de internet.
- Limitada implementación de mobiliario, equipos de computo, equipos de audio y video, así como movilidad.

## **OBJETIVOS GENERALES:**

- Garantizar una eficiente comunicación entre EPSEL S.A y la población, así como entre sus trabajadores.
- Permitir que la población se informe sobre las actividades desarrolladas por la empresa en procura del mejoramiento de los servicios que brinda.
- Crear conciencia sobre la importancia de los servicios de agua potable y alcantarillado para la salud y el bienestar de las personas; así como educar progresivamente, a los usuarios en el ahorro y consumo racional del recurso.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Optimizar la utilización de herramientas comunicacionales y marketing para difundir las actividades que realiza EPSEL respecto a los servicios de saneamiento en su jurisdicción.
- Asegurar que la población esté consciente que EPSEL S.A., como entidad a cargo de los servicios de agua potable y alcantarillado, realiza eficientemente los trabajos a su cargo.
- Concienciar al cliente que, con su apoyo y participación, será posible obtener en forma permanente los beneficios del servicio.
- Convencer a la población no usuaria de las ventajas para la vida y la salud, de los servicios de saneamiento que ofrece la empresa para que acceda formalmente a los mismos.
- Permitir a los trabajadores de EPSEL S.A. conocer todo lo relacionado a su empresa que permita contar positivamente con ellos, como difusores hacia los clientes.
- Promover el cambio de hábitos en el uso dispendioso del agua potable creando conciencia en la población de la Región Lambayeque sobre los problemas sanitarios y la importancia del agua potable.
- Promover la creación de Vigilantes por el agua en los Centros Educativos, partiendo por los corresponsales escolares, incentivándolos mediante concursos..

## **SEGMENTACION DE PÚBLICOS**

- **Público Objetivo Interno:**
  - ✓ Personal de EPSEL S.A.
- **Público Objetivo Externo:**
  - ✓ Usuarios y población en general.
  - ✓ Grupos organizados de población (autoridades, colegios profesionales, instituciones educativas, dirigentes comunales, comités de vaso de leche, periodistas y comunicadores sociales, líderes de opinión, etc.)

## **ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y EDUSAN:**

- Elaboración y distribución de notas de prensa sobre los proyectos, programas y diferentes acciones que desarrolla la empresa, efectuando paralelamente el monitoreo de su difusión en prensa, radio, TV. e internet.
- Elaboración y publicación en los medios de comunicación respectivos de Spot y comunicados respecto a recomendaciones, interrupciones, EDUSAN, etc. en los

medios de Prensa Radio y TV, inclusive medios alternativos, que garanticen la recepción del mensaje a la población objetivo.

- Organización y desarrollo de conferencias de prensa para efectuar anuncios importantes sobre aspectos relevantes o logros de la institución contactando con los periodistas y comunicadores sociales de la jurisdicción.
- Concertación de entrevistas en programas radiales, televisivos, periódicos o revistas para que los voceros autorizados (Directores o Gerente General) puedan informar del accionar de la empresa.
- Aclaración y/o respuesta de informaciones distorsionadas que propicien los medios de comunicación a petición de los usuarios o público respecto a los servicios de saneamiento.
- Elaboración diseños y mensajes para Boletines o folletos para los usuarios del servicio que serán anexados a los recibos.
- Elaboración de diseños de todo el material de difusión necesario para las diferentes campañas y actividades comunicacionales (Spot radiales y televisivos, documentales, reportajes, Comunicados, afiches, trípticos, banners, gigantografías.
- Actualización permanente del portal web de la empresa y brindar información al público en cumplimiento con la ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Actualización permanente de información de direcciones de administraciones y Centros Autorizados de Recaudación en el reverso de los recibos por pensión de agua y alcantarillado.
- Ejecución de campañas publicitarias para la captación de nuevos usuarios y micro-medición.
- Información a los medios y a la población usuaria sobre el cumplimiento progresivo de las metas del Plan Maestro Optimizado.
- Elaboración de cartas, oficios u otras comunicaciones dirigidas a autoridades informando sobre el accionar de la empresa, saludos institucionales.
- Diseño y elaboración de material didáctico y de difusión de Educación Sanitaria según el público objetivo ( Power Point, videos y documentales, trípticos, afiches, gigantografías, guías y folleteria)
- Promover y mantener una buena comunicación entre la Empresa y los medios (prensa, radio y tv.) que garantice la fluidez informativa a favor de EPSEL S.A.
- Monitoreo y análisis de las publicaciones (prensa, radio y Tv.) y coordinación con las diferentes áreas para la atención respectiva a los servicios que presta la empresa.
- Promover el uso de los medios informáticos (página web, correo institucional, intranet), a través de los medios de comunicación (Prensa, radio y Tv.) que permita reforzar la tarea informativa entre el usuario y la empresa.

- Desarrollo de actividades de sensibilización del público interno donde se informe al personal de la empresa respecto a las políticas, objetivos, planes, proyectos, obras y toda acción que desarrolle EPSEL S.A. en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos.
- Participación institucional en Paneles, Fóruns, conferencias etc., sobre desarrollo regional.
- Difusión en los diferentes niveles, las directivas y normatividad de la empresa.
- Elaboración de boletines, mosquitos, volantes, etc., dirigidos al personal con el propósito de involucrarlos como difusores del accionar de su empresa en sus familias o barrios.
- En coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, proporcionar materiales y capacitación al personal que brinda información/orientación a nuestros usuarios que acuden a las ventanillas o áreas de atención al cliente de la empresa.
- Participación en los programas y ceremonias conmemorativas y de protocolo o deporte que organice la empresa para con los trabajadores.
- Jornadas de Educación Sanitaria en Distritos, y Asentamientos Humanos de la jurisdicción donde la empresa presta los servicios de saneamiento, así como en instituciones educativas.
- Visitas Guiadas de escolares (Primaria y Secundaria) a las Plantas de Tratamiento, Chiclayo y Lambayeque y lagunas de estabilización de San José y Visitas Técnicas a Estudiantes Universitarios y de Institutos Superiores; así como a Maestros de Post grado.
- Continuar con la formación de los Vigilantes del Agua (Brigadistas) en los Centros Educativos, a través de los Corresponsales Escolares del Diario "La Industria".

#### **PRESUPUESTO:**

- Respecto al presupuesto para la ejecución de este plan se realizará con recursos de la empresa (Gastos Operativos) partida de publicidad e impresos.



<b>ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>J</b>	<b>J</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>D</b>
	<b>N</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>U</b>	<b>G</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>I</b>
	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>Y</b>	<b>N</b>	<b>L</b>	<b>O</b>	<b>T</b>	<b>T</b>	<b>V</b>	<b>C</b>
Desarrollar actividades de sensibilización del público interno, coordinación con la Oficina de Recursos Humanos			X		X		X		X		X	
Participación institucional en Paneles, Fóruns, conferencias etc, sobre desarrollo regional.				X		X	X	X	X		X	
Difusión en los diferentes niveles de la empresa de las directivas y normatividad vigente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Elaboración de Cartas, Boletines, comunicados, folletos, mosquitos o volantes dirigidos al personal.		X	X	X	X	X		X		X		X
Representación institucional en las actividades protocolares (Aniversarios, izamientos, desfiles, etc.	X		X		X		X		X		X	
En coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, proporcionar materiales y capacitación al personal que otorga información/orientación al cliente.		X		X		X		X		X		X
Desarrollo y participación en los programas y ceremonias conmemorativas y de protocolo o deporte que organice la empresa para con sus trabajadores.			X		X		X		X		X	X
Jornadas de Educación Sanitaria en Distritos, y Asentamientos Humanos de la jurisdicción donde la empresa presta los servicios de saneamiento, así como en instituciones educativas.	X	X	X				X	X			X	X
Visitas Guiadas de escolares (Primaria y Secundaria) a las Plantas de Tratamiento, Chiclayo y Lambayeque y lagunas de estabilización de San José y Visitas Técnicas a Estudiantes Universitarios y de Institutos Superiores; así como a Maestros de Post grado.					X	X	X	X	X	X	X	X
Continuar con la formación de los Vigilantes del Agua (Brigadistas) en los Centros Educativos, a través de los Corresponsales Escolares del Diario "La Industria".				X	X	X	X	X	X	X		

**OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL  
EPSEL S.A.**