

# COMUNICACIÓN ORIENTADA AL PÚBLICO EXTERNO



MEJORANDO LAS RELACIONES DE LAS EPSA CON SU ENTORNO

Hoja Informativa N. 5 – Comunicación y Relaciones Públicas - Octubre 2018, GIZ/PERIAGUA

## ANTECEDENTES

El 2015, GIZ/PERIAGUA y el Proyecto Aquacruz efectuaron un diagnóstico sobre varias áreas de trabajo de las EPSA cruceñas. En el mismo, fue posible identificar diversas carencias en las Relaciones Públicas y la Comunicación de las entidades con su entorno, principalmente con el público usuario y con otras organizaciones e instituciones (prensa, gobiernos municipales, opinión pública, sociedad civil, etc.). En este contexto, FEDECAAS y GIZ/PERIAGUA organizaron diversos eventos de capacitación para apoyar a las EPSA a contar con estrategias efectivas de Comunicación y Relaciones Públicas.

## RESUMEN

Área	Comunicación y Relaciones Públicas
Ubicación	Santa Cruz de la Sierra - área metropolitana
EPSA involucradas	21 EPSA con las que trabaja GIZ/PERIAGUA
Asistencia técnica	GIZ/PERIAGUA, Programa nacional cofinanciado por Alemania y Holanda.
Fecha	12/10/2018

## ¡LOGRAR QUE EL PÚBLICO META SE PONGA NUESTRA CAMISETA!

Para solucionar los problemas, lo primero que debía hacerse era conocerlos. Con este fin, se realizó un primer taller con las 21 EPSA, el 2017, donde las y los comunicadores de cada institución pudieron identificar sus problemas en el área de Relaciones Públicas y plantear alternativas para su solución. Uno de los más preocupantes era justamente la falta de identificación de un buen porcentaje del público usuario (incluso de más del 50%) con su Cooperativa y, en consecuencia, una evidente desconfianza ante las decisiones, medidas y funcionamiento de la misma. En suma: las y los usuarios no se ponían la camiseta de su EPSA.

A principios de 2018, se acordó trabajar con 9 EPSA (3 grandes, 3 medianas, 3 pequeñas), que habían demostrado mayor interés y preocupación por este tema. De esas 9, 6 EPSA se convirtieron en “tutoras” de las otras y apoyaron en el desarrollo de capacidades de las y los comunicadores, asumiendo para ello el rol de capacitadoras para sus EPSA vecinas o para aquellas que tenían similares cualidades (cantidad de conexiones, servicios análogos, público meta de características equivalentes, etc.).

Entre los problemas que pudo identificar cada EPSA, se pueden destacar los siguientes (ver Tabla), que –en muchos casos- eran comunes para varias cooperativas y, por ende, las soluciones adoptadas también fueron similares.



Una feria de comunicación se convirtió en un escenario apropiado para compartir avances en las medidas y actividades de Relaciones Públicas que efectúa cada EPSA (3er. taller Comunicación, abril, 2018, Casa Kolping).

## RESULTADOS DESTACABLES






De las 21 EPSA con las que GIZ/PERIAGUA trabaja, 15 ya cuentan con una planificación estratégica de Comunicación y –poco a poco- están integrando las actividades formuladas a sus POAs e inclusive a sus PDQs.

Es importante destacar los acuerdos realizados entre las 6 EPSA tutoras y el resto de las Cooperativas, para la asistencia técnica en la revisión y mejora de sus planes, que se ha constituido en un auténtico mecanismo de Hermanamiento.

De igual manera, algunas Cooperativas han aprovechado los aprendizajes de sus experiencias para orientar a otras EPSA vecinas (incluso aquellas que no trabajan con GIZ/PERIAGUA) en la necesidad de mejorar sus relaciones públicas con su público externo.

Adicionalmente, las 21 EPSA han participado en eventos de capacitación para la promoción del “Pago Puntual”, y están elaborando diversas estrategias y formatos de comunicación asertiva, para motivar al público usuario a: cambio de percepción acerca de los beneficios que implica el pago a tiempo de sus facturas (primero) y, luego, al cambio de hábitos a largo plazo, orientado hacia el pago oportuno del consumo, así como a mejorar su identificación con la EPSA (generar y fortalecer confianza).

El proceso de desarrollo de capacidades para el tema específico de Relaciones Públicas aún no ha concluido y se espera poder realizar todavía encuentros para reforzar temáticas específicas y compartir buenas prácticas. De la misma manera, el rol que han asumido las EPSA tutoras, mediante un mecanismo de gestión de conocimiento que se pueda compartir entre las interesadas, va a contribuir a la sostenibilidad de las medidas planteadas y de las capacidades profesionales mejoradas.

Problemas de Comunicación identificados (frecuentes/comunes)	Propuestas/medidas para solucionarlos
<p>Ausencia de capacidades para identificar problemas de Comunicación y Relaciones Públicas y abordarlos a través de estrategias asertivas.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprensión de la importancia de las Relaciones Públicas con el público externo de la EPSA (un asunto de “vida o muerte”).</li> <li>Herramientas para identificar problemas de comunicación (FODA de Relaciones Públicas, caracterización de públicos meta, etc.).</li> <li>Mejoras en la descripción de antecedentes en los Planes de Comunicación.</li> </ul>
<p>Reclamos por facturación alta</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar formatos y medios de información al usuario.</li> <li>Implementar procesos de desarrollo de capacidades internos, para el personal técnico, lectorado y ODECO.</li> <li>Evitar/prevenir la formulación de reclamos.</li> </ul>
<p>Percepción negativa de la imagen corporativa en la población usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimización de elementos institucionales (logo, eslogan, membretes, disposición de oficinas, etc.).</li> <li>Lobby y desarrollo de capacidades/conocimientos en el manejo y relaciones con medios de prensa, tomadores de decisión, directivas y consejos, etc.</li> <li>Estrategias para mejorar comunicación interna.</li> </ul>
<p>Inexistente o escasa presencia de mecanismos de las EPSA para obtener información de su público meta</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendaciones y sugerencias para implementar sistemas y formatos de encuesta, sondeo de opinión y otros, también sustentadas en tecnología digital actual.</li> <li>Desarrollo de metodologías de bajo costo: grupos focales, sondeos de opinión que incluyan rifas/sorteos, etc.</li> </ul>
<p>Relaciones poco claras, difusas y/o ineficientes con medios de prensa locales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias y desarrollo de capacidades para la elaboración “casera” de formatos de información periodística.</li> <li>Estrategias para optimizar acuerdos y convenios con medios de prensa locales.</li> <li>Herramientas para la formulación y difusión de contenidos periodísticos.</li> </ul>
<p>Escasa presencia de las EPSA expuesta en Redes Sociales de acceso</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación de formatos informativos para RRSS.</li> <li>Recomendaciones para el equipo de operarios a cargo.</li> <li>Mejora en la calidad, efectividad y posicionamiento de mensajes.</li> </ul>
<p>Escasa incidencia de la EPSA en el cambio de hábitos de la población, especialmente en temas de: educación sanitaria y ambiental, uso eficiente del agua, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas y técnicas para sensibilizar a la población.</li> <li>Medidas puntuales para mejorar la organización y el alcance de ferias barriales, asambleas y eventos comunales – territoriales.</li> </ul>

Más información: <https://periagua.webmo.info>

 Periagua Giz

<http://www.bivica.org>