



Consultoría Fortalecimiento Institucional a 4 Prestadores de Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el Diseño e Implementación de Campaña de Comunicación para Facilitar la Implementación de la Micromedición

Campaña de Comunicación Sobre Uso Racional del Agua y Micromedición en la Ciudad de Siguatepeque



Octubre 2014



Contenido

I.	Introducción	3
2.1.	Público Primario	4
2.2.	Público Secundario	4
2.3.	Aliados	4
3.1.	Objetivo Principal	4
3.2.	Objetivos Secundarios	4
IV.	Mensajes	5
4.1.	Mensaje Primario	5
4.2.	Mensajes Secundarios	5
4.3.	Slogan	5
V.	Medios y Canales de Comunicación	5
VI.	Materiales de Comunicación	6
VII.	Plan de Trabajo y Cronograma	8
7.1.	Plan de Trabajo	8
7.2.	Cronograma de Trabajo 2014	9
7.3.	Cronograma de Trabajo 2015	12
VIII.	Presupuesto	13
8.1.	Presupuesto 2014	13
8.2.	Presupuesto 2015	15
IX.	Evaluación de la Campaña y la Percepción de los Usuarios frente a la Micromedición	16
X.	Actividades de Seguimiento posteriores a la campaña	16

I. Introducción

La República de Honduras y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) suscribieron el 11 de noviembre de 2006, el Contrato de Préstamo No. 1793/SF-HO, para financiar el Suplemento del Programa de Inversión en Agua Potable y Saneamiento (PIAPS); cuyo Organismo Ejecutor es el Fondo Hondureño de Inversión Social (FHIS).

El Anexo Único del Contrato de Préstamo en su Actividad 5: Apoyo al Plan Regulatorio del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, (ERSAPS), estipula que con los recursos de este componente se financiarán servicios de consultoría para el diseño de planes específicos que permitan poner en marcha los mecanismos regulatorios de los operadores de algunas de las municipalidades participantes en el programa”.

Como parte de esta Actividad 5, se ha acordado con el FHIS que el ERSAPS desarrolle los sistemas y procedimientos que deberán utilizar los prestadores municipales en la implementación de la micromedición en el área de comunicación para obtener la aceptación por parte de los usuarios.

Particularmente para el cumplimiento del indicador de micromedición dentro de las actividades de la Carta Acuerdo No 2. el ERSAPS prevé por una parte la contratación de servicios de consultoría para asistir a los prestadores urbanos municipales de los municipios de **Siguetepeque, Marcala, Sonaguera y Catacamas** en el diseño e implementación de una campaña de comunicación para facilitar la implementación de la micromedición con el fin de crear conciencia en la ciudadanía de los beneficios que conlleva la medición de los consumos y facilitar su aceptación por parte de los usuarios, para lograr su implementación.

Como parte de esta consultoría Aguas de Siguatepeque ha diseñado la presente Campaña de Comunicación para promover el Uso Racional del Agua y la Micromedición. Se definieron objetivos, actores y medios a utilizar, así como la programación de actividades y los costos financieros en que se incurrirá al implementar la campaña. Estas actividades fueron establecidas de acuerdo a las necesidades del prestador con la participación de los empleados de Aguas de Siguatepeque, con apoyo de la consultora a cargo del trabajo.

El documento contiene objetivos, primarios y secundarios, audiencias, canales y medios de comunicación, diseño de mensajes, slogan, actividades a desarrollar, detalladas en un cronograma y adaptadas al presupuesto elaborado para cada una de las actividades.

II. Público Objetivo

2.1. Público Primario

- 480 Usuarios potenciales identificados para instalar medición

2.2. Público Secundario

- Usuarios de Agua de Siguatepeque
- Organizaciones sectoriales: COMAS, USCL
- Autoridades Municipales
- Junta Directiva del Prestador
- Instituciones
- Aguas de Siguatepeque

2.3. Aliados

- Comunicadores sociales
- Cámara de Comercio
- Organizaciones de la sociedad civil
 - Patronatos
 - Universidades

III. Objetivos de Comunicación

3.1. Objetivo Principal

Concientizar en un periodo de 8 meses a los usuarios de Aguas de Siguatepeque sobre el funcionamiento del servicio de agua potable, promoviendo acciones para fomentar cambios de conducta positiva en los usuarios para el uso racional del agua y disminuyendo los temores en cuanto a la micromedición para garantizar la sostenibilidad del sistema de agua.

3.2. Objetivos Secundarios

- 3.2.1. Dar a conocer a los usuarios de la Ciudad de Siguatepeque el proceso y costos de las actividades de captación, potabilización y distribución de agua potable que realiza Aguas de Siguatepeque para proporcionar el suministro de agua.
- 3.2.2. Dar a conocer a los usuarios de Aguas de Siguatepeque la importancia de implementar una nueva tarifa para asegurar la sostenibilidad del servicio de agua.
- 3.2.3. Desarrollar campañas informativas a través de los medios de comunicación, para educar a los usuarios sobre como reparar las fugas de agua y su uso adecuado.

3.2.4. Dar a conocer las ventajas e importancia de la micromedición a por lo menos 200 líderes y aliados, a través de capacitaciones para asegurar la sostenibilidad del servicio de agua en un periodo de 8 meses.

3.2.5. Promover la instalación del al menos el 5% de micromedición en el casco urbano de Siguatepeque, estableciendo un periodo de adaptación y transición de seis meses antes de aplicar la tarifa de acuerdo a consumos reales.

IV. Mensajes

4.1. Mensaje Primario

- Con medidor decimos no al derroche y si al ahorro de agua

4.2. Mensajes Secundarios

- Practicando el ahorro del agua la tendrás para siempre
- Reparando fugas, tendremos agua para todos
- Instalando un medidor hacemos uso racional del agua

4.3. Slogan

- Más agua con menos agua

V. Medios y Canales de Comunicación

Público	Mensaje/Objetivo	Medio Masivo	Medio Personal
Primario	Concientizar en un periodo de 8 meses a los usuarios de Aguas de Siguatepeque sobre el funcionamiento del servicio de agua potable, promoviendo acciones para fomentar cambios de conducta positivos en los usuarios para el uso racional del agua y disminuyendo los temores en cuanto a la micromedición para garantizar la sostenibilidad del sistema de agua.		Reuniones, trifolios, videos y charlas
	Desarrollar campañas informativas, para educar a los usuarios sobre como reparar las fugas de agua y su uso adecuado.		Capacitaciones prácticas (con público primario)
Secundario	Concientizar a los usuarios de Aguas de Siguatepeque sobre el funcionamiento del servicio de agua potable, promoviendo	Foros, entrevistas, spot de tv y radio,	

Público	Mensaje/Objetivo	Medio Masivo	Medio Personal
	acciones para fomentar cambios de conducta positivos en los usuarios para el uso racional del agua, disminuyendo los temores en cuanto a la micromedición.	mural, video en oficina de atención al cliente del prestador	
	Dar a conocer a los usuarios de Aguas de Siguatepeque la importancia de implementar una nueva tarifa para asegurar la sostenibilidad del servicio de agua.	Foros, entrevistas, spot de tv y radio	
	Desarrollar campañas informativas, para educar a los usuarios sobre como reparar las fugas de agua y su uso adecuado.	Videos, , spot de tv y radio, mural	
Aliados	Concientizar sobre el funcionamiento del servicio de agua potable, promoviendo acciones para fomentar cambios de conducta positivos en los usuarios para el uso racional del agua y disminuyendo los temores en cuanto a la micromedición.		Charlas, trifolios. videos, capacitaciones

VI. Materiales de Comunicación

Materiales	Características/Usos/Observaciones	Cantidad
Spot de radio y televisión	Uso racional del agua, proceso de captación, potabilización, y distribución del agua, sensibilización para el tema de tarifa. 30 segundos, 4 meses, difundir a través de los canales de televisivos y radiales locales en horarios noticiosos	1 uso racional del agua 1 potabilización y sensibilización de tarifa (1 para radio y otro para tele de cada uno para un total de 4)
Murales	Con información de: 1. Ahorro del agua y reparación de fugas internas. 2. Proceso de captación, potabilización, y distribución.	4 (1 mural por mes por cada tema y son 4)

Materiales	Características/Usos/Observaciones	Cantidad
	<p>3. Costos de Potabilización y energía eléctrica.</p> <p>4. Información del nuevo sistema tarifario.</p>	
Trifolios	<p>Dar a conocer el proceso de potabilización de costos.</p> <p>Dar a conocer a los usuarios el uso racional del agua y los beneficios de la micromedición haciendo referencia a través de ilustraciones – imágenes y caricaturas.</p>	<p>1 proceso de potabilización y costos.</p> <p>1 de uso racional del agua y micromedición.</p>
Diapositivas	Presentación ilustrada para dar a conocer a los aliados sobre el uso racional del agua y la micromedición.	1
Notas informativas	Para informar sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición, y para los aliados la sensibilización de la tarifa.	4
Foro	En el que se preparara una presentación para la secuencia correcta del tema los cuales serán 2; 1) es para uso racional del agua y el 2) es para la sensibilización de la tarifa.	2
Video	Con el material que ya cuenta aguas de Siguatepeque se va a trabajar un solo video con los temas que se necesitan con la secuencia correcta y con los tiempos correctos.	1

VII. Plan de Trabajo y Cronograma

7.1. Plan de Trabajo

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	Tiempo de Duración	Responsable
1	Elaboración de spot de televisión para el uso racional del agua.	Spot	1	30 días	Prestador-Consultor
2	Elaboración de spot de televisión para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa.	Spot	1	30 días	Prestador
3	Elaboración de spot de radio para el uso racional del agua.	Spot	1	30 días	Prestador-Consultor
4	Elaboración de spot de radio para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa.	Spot	1	30 días	Prestador
5	Preparación de Murales: Ahorro del agua reparación de fugas internas, proceso de captación, potabilización, y distribución, costos de Potabilización y energía eléctrica, información del nuevo sistema tarifario.	Mural	4	4 meses	Prestador
6	Elaboración de dos trifolios: Uso racional del agua y micromedición y proceso de potabilización y costos.	Trifolio	4000	8 meses	Prestador-Consultor
7	Preparar la presentación para las reuniones con el público primario y los aliados.	Presentación	1	4 meses	Prestador-Consultor
8	Reuniones con 200 usuarios, líderes y aliados	Reunión	7	6 meses	Prestador
9	Charlas a maestros sobre el uso racional del agua y la micromedición.	Charla	1	1 día	Prestador-Consultor
10	Charlas a escolares sobre el uso racional del agua y la micromedición.	Charla	1	1 día	Prestador-Consultor
11	Concursos educativos.	Concurso	1	1 día	Prestador-Consultor
12	Foro para uso racional del agua.	Foro	1	1 día	Prestador
13	Foro para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa.	Foro	1	1 día	Prestador
14	Realizar una conferencia tipo entrevista para dar a conocer el uso racional del agua.	Entrevista	2	2 días	Prestador

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	Tiempo de Duración	Responsable
15	Realizar una conferencia tipo entrevista para dar a conocer el proceso de potabilización y sus costos y la sensibilización de la tarifa.	Entrevista	2	2 días	Prestador
16	Capacitación para campaña de reparación de fugas	Taller	4	2 días (2 taller al mes)	Prestador
17	Notas informativas sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición. Nota informativa para los aliados sobre la sensibilización de la tarifa.	Nota Informativa	4	4 meses	Prestador-Consultor
18	Instalación de Medidores Pilotos	Medidor	20	2 semanas	Prestador
19	Seguimiento de la Campaña	Reunión	2	2 días	Prestador y Junta Directiva
20	Evaluación de la Campaña	Reunión	2	2 días	Prestador y Junta Directiva y Consultor

7.2. Cronograma de Trabajo 2014

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	2014												Tiempo de Duración	Responsable		
				Octubre			Noviembre			Diciembre									
1	Elaboración Spot de televisión para el uso racional del agua	Spot	1														45 días	Prestador Consultor	
2	Trasmisión Spot de televisión para el uso racional del agua	Spot	1															30 días	Prestador
3	Elaboración Spot de televisión para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Spot	1															45 días	Prestador
4	Transmisión Spot de televisión para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Spot	1															30 días	Prestador
5	Elaboración Spot de radio para el uso racional del agua	Spot	1															45 días	Prestador-Consultor

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	2014												Tiempo de Duración	Responsable		
				Octubre			Noviembre			Diciembre									
17	Charlas a escolares sobre el uso racional del agua y la micromedición.	Charla	1															1 días	Prestador
18	Concursos educativos	Concurso	1															1 día	Prestador-Consultor
19	Foro para uso racional del agua	Foro	1															1 día	Prestador
20	Foro para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa.	Foro	1															1 día	Prestador
21	Realizar una conferencia tipo entrevista para dar a conocer el uso racional del agua	Entrevista	1															1 día	Prestador
22	Notas informativas sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición.	Notas	2															2 meses	Prestador-Consultor
23	Notas informativas para los aliados sobre la sensibilización de la tarifa.	Notas	1															1 meses	Prestador
24	Instalación de Medidores Pilotos	Medidor	20															2 semanas	Prestador
25	Evaluación de la Campaña	Reunión	2															1 días	Prestador y Junta Directiva y Consultor

7.3. Cronograma de Trabajo 2015

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	2015												Tiempo de Duración	Responsable				
				Enero			Febrero			Marzo			Abril					Mayo			
1	Elaboración de Mural Información del nuevo sistema tarifario.	Mural	1																	5 días	Prestador
2	Reuniones 200 usuarios, líderes y aliados	Reunión	6																	6 meses	Prestador
3	Realizar una conferencia tipo entrevista para dar a conocer el proceso de potabilización y sus costos y la sensibilización de la tarifa.	Entrevista	1																	1 día	Prestador
4	Capacitación para campaña de reparación de fugas	Taller	4																	8 días	Prestador
5	Notas informativas sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición.	Notas	1																	1 meses	Prestador-Consultor
6	Seguimiento de la Campaña	Reunión	2																	2 días	Prestador y Junta Directiva
7	Evaluación de la Campaña	Reunión	2																	1 días	Prestador y Junta Directiva y Consultor

VIII. Presupuesto

8.1. Presupuesto 2014

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total	Aporte Municipal	Aporte Prestador	Responsable
1	Elaboración spot de televisión para el uso racional del agua	Spot	1,00	2.800,00	2.800,00		2.800,00	Prestador Consultor
2	Transmisión spot de televisión para el uso racional del agua	Mes	1,00	2.800,00	2.800,00		2.800,00	Prestador
3	Elaboración spot de televisión para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Spot	1,00	2.800,00	2.800,00		2.800,00	Prestador
4	Transmisión spot de televisión para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Mes	1,00	2.800,00	2.800,00		2.800,00	Prestador
5	Elaboración Spot de radio para el uso racional del agua	Spot	1,00	1.100,00	1.100,00		1.100,00	Prestador Consultor
6	Transmisión Spot de radio para el uso racional del agua	Mes	1,00	2.500,00	2.500,00		2.500,00	Prestador
7	Elaboración de spot de radio para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Spot	1,00	1.100,00	1.100,00		1.100,00	Prestador
8	Transmisión de spot de radio para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa	Mes	1,00	2.500,00	2.500,00		2.500,00	Prestador
9	Elaboración de Mural, Ahorro del agua reparación de fugas internas. Proceso de captación, potabilización, y distribución. Costos potabilización y energía eléctrica y nuevo sistema tarifario	Mural	3,00	200,00	600,00		600,00	Prestador

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total	Aporte Municipal	Aporte Prestador	Responsable
10	Elaboración de material educativo de uso racional del agua y micromedición	Trifolio	4.000,00	10,00	40.000,00	40.000,00		Prestador Consultor
11	Elaboración de material educativo proceso de potabilización y costos.	Trifolio	4.000,00	10,00	40.000,00		40.000,00	Prestador
12	Reuniones 200 usuarios, líderes y aliados	Reunión	1,00	1.200,00	1.200,00		1.200,00	Prestador
13	Charlas a maestros y escolares sobre el uso racional del agua y la micromedición.	Charla	1,00	4.200,00	4.200,00	4.200,00		Prestador Consultor
14	Concursos educativos	Concurso	1,00	12.000,00	12.000,00	12.000,00		Prestador Consultor
15	Foro para uso racional del agua	Foro	1,00	2.000,00	2.000,00		2.000,00	Prestador
16	Foro para proceso de potabilización y sensibilización de la tarifa.	Foro	1,00	2.000,00	2.000,00		2.000,00	Prestador
17	Notas informativas sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición.	Notas	2,00	300,00	600,00		600,00	Prestador Consultor
18	Notas informativas para los aliados sobre la sensibilización de la tarifa.	Notas	1,00	30,00	30,00		30,00	Prestador
19	Instalación de Medidores Pilotos	Medidor	20,00	1.500,00	30.000,00		30.000,00	Prestador
20	Evaluación de la Campaña	Reunión	1,00	1.200,00	1.200,00		1.200,00	Junta Directiva y Prestador Consultor
Total					152.230,00	56.200,00	96.030,00	

8.2. Presupuesto 2015

No	Actividades	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total	Aporte Municipal	Aporte Prestador	Responsable
1	Elaboración de Mural, Ahorro del agua reparación de fugas internas. Proceso de captación, potabilización, y distribución. Costos potabilización y energía eléctrica y nuevo sistema tarifario	Mural	1,00	200,00	200,00		200,00	Prestador
2	Reuniones 200 usuarios, líderes y aliados	Reunión	6,00	1.200,00	7.200,00		7.200,00	Prestador
3	Capacitación para campaña de reparación de fugas	Taller	4,00	2.000,00	8.000,00		8.000,00	Prestador
4	Notas informativas sobre el uso racional del agua y buenas prácticas de ahorro y la micromedición.	Notas	1,00	300,00	300,00		300,00	Prestador Consultor
5	Seguimiento campaña de comunicación	Reunión	2,00	600,00	1.200,00		1.200,00	Junta Directiva
6	Evaluación de la Campaña	Reunión	1,00	1.200,00	1.200,00		1.200,00	Junta Directiva y Prestador
Total					18.100,00	0,00	18.100,00	

IX. Evaluación de la Campaña y la Percepción de los Usuarios frente a la Micromedición

El desarrollo de la campaña debe estar en constante evaluación por lo que se recomienda realizar reuniones entre el prestador y la Junta Directiva de Aguas de Siguatepeque cada dos meses evaluar el avance e identificar actividades que se deben reorientar si las hubiese y programar las actividades que se llevaran a cabo durante en los meses siguientes.

Una de las acciones se pueden realizar es el seguimiento al impacto o la percepción que tienen los usuarios o la población sobre la campaña, el desarrollo de foros o la trasmisión de spot de televisión y radio esto se puede hacer a través de entrevistas a los usuarios o encuestas través del departamento de atención al cliente. Los resultados deben ser procesados y analizados, serán de mucha utilidad para evaluar y reorientar si fuera necesario.

Otra herramienta que puede ser utilizada durante la campaña es la aplicación nuevamente del estudio de percepción de la población para evaluar qué cambios se están obteniendo con el desarrollo de la campaña.

X. Actividades de Seguimiento posteriores a la campaña

Posterior a la campaña e instalados los micromedidores se recomienda realizar las siguientes actividades:

1. Implementar un periodo de transición para los usuarios puedan adaptarse y hacer los cambios o correctivos necesarios en sus instalaciones domiciliarias, así como la utilización de cambios adecuados del agua pasando de un servicio de agua no medido a un sistema de agua medido.
2. Realizar las lecturas mensualmente por rutas y en la misma fecha, realizando la retroalimentación necesaria al usuario y dándole a conocer su lectura sobre todo en el periodo de transición. Durante este periodo es importante facturar y entregar la factura al usuario para que conozca sus consumos y este consiente de las acciones que debe tomar para hacer un uso racional del agua.
3. Acordar y establecer con los usuarios la tarifa que se cobrara durante el periodo de transición, establecer su periodo de inicio y finalización.
4. Realizar un análisis de lectura para ajustar el cálculo de la tarifa para sistema medido. Esta tarifa debe ser socializada y aprobada con los usuarios, su periodo de implementación también debe ser establecido con ellos.

5. En los primeros meses de la implementación dar un seguimiento a los usuarios sobre el funcionamiento del medidor en su vivienda, así como capacitarles para que puedan leer su medidor. Algunos medidores o instalaciones pueden presentar problemas de instalación.
6. Reforzar los comportamientos en el uso correcto del servicio de agua con los usuarios, continuar con una campaña permanente de ahorro del agua y reparación de fugas intradomiciliarias.
7. Fortalecer la unidad de atención al cliente para incrementar la eficiencia en respuesta a reclamos presentados por los usuarios.
8. Elaborar una programación de todas las actividades que se realizaran especialmente durante el periodo de transición, definiendo tiempos y plazos límites para hacer los preparativos, acciones y ajustes necesarios. De la preparación depende que este proceso sea desde el inicio aplicado exitosamente.
9. Actualización periódica del catastro de usuarios
10. Capacitación de personal de campo en operación y mantenimiento de micromedidores y al personal administrativo en tarifas por consumo