



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 047-2017-SUNASS-CD

Lima, **20 OCT. 2017**

VISTO:

El Informe Nº 039-2017-SUNASS-070 mediante el cual la Gerencia de Usuarios presenta la propuesta de Plan de Estrategia Publicitaria de la SUNASS 2017;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal, establece los criterios generales para el uso de los recursos que las entidades de la administración pública destinarán al rubro de publicidad en prensa escrita, radio y televisión;

Que, asimismo, esta norma precisa que se entenderá como publicidad institucional a aquella que tiene por finalidad promover conductas de relevancia social, así como la difusión de la ejecución de los planes y programas a cargo de las entidades y dependencias;

Que, el artículo 3 de la Ley Nº 28874 establece que, bajo responsabilidad del titular del pliego, para la autorización de la realización de publicidad estatal se debe contar con un Plan de Estrategia Publicitaria acorde con las funciones de las entidades o dependencias, las cuales se deberán adecuar a los objetivos y prioridades establecidos en los programas sectoriales;

Que, el inciso a) del artículo 56 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS establece que la Gerencia de Usuarios es el órgano encargado de planificar, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación de la SUNASS relacionadas con el Estado, los diferentes actores de la sociedad civil y las empresas prestadoras;

Que, con el informe de visto, la Gerencia de Usuarios ha presentado un proyecto de Plan de Estrategia Publicitaria que tiene por finalidad lograr que los usuarios y las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento de las zonas urbanas y rurales a nivel nacional conozcan sus deberes y derechos sobre el servicio de agua potable y alcantarillado así como fortalecer la imagen institucional del regulador;

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal, el Consejo Directivo en su sesión del 29 de setiembre de 2017;

RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el "Plan de Estrategia Publicitaria de la SUNASS 2017" que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- DISPONER que la Gerencia de Usuarios evalúe periódicamente el plan aprobado en virtud del artículo anterior.

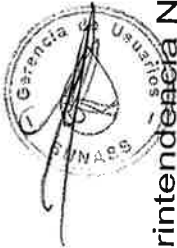
Artículo 3º.- AUTORIZAR la publicación de la presente resolución y de su anexo en el portal institucional de la SUNASS.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


Iván LUCICH LARRAURI
Presidente del Consejo Directivo



Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



PLAN DE ESTRATEGIA PUBLICITARIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – SUNASS 2017 Gerencia de Usuarios

I.- Introducción

La Gerencia de Usuarios es un órgano de línea, encargado de planificar, ejecutar y supervisar las acciones de comunicación de SUNASS relacionadas con los diferentes actores de la Sociedad Civil, tanto en el ámbito urbano, con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos como del ámbito rural, con el Decreto Legislativo N° 1280 sobre la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento a Nivel Nacional.

Asimismo, se encarga de brindar atención y orientación a los usuarios de los servicios de saneamiento, responder los requerimientos de información de la institución, velar porque la comunicación, información y atención a los usuarios sea dada en condiciones de calidad adecuada; dirige, coordina y ejecuta las acciones para la obtención de cooperación técnica internacional y además, coordina y supervisa las acciones de las Oficinas Desconcentradas de SUNASS a nivel nacional.

Contribuye a la participación de usuarios más informados, con acciones de servicio al ciudadano, promoviendo su acercamiento y entendimiento en el cuidado de los recursos hídricos y el medio ambiente, a través de canales de comunicación, información y orientación, enfocando su trabajo a fomentar una cultura de la valoración y cuidado del agua, en beneficio de la población.

El Área de Comunicaciones se encarga de apoyar, asesorar y desarrollar campañas de información y concientización sobre el uso adecuado y racional de los servicios de agua potable y alcantarillado a nivel nacional, además de impulsar la preservación de las fuentes de agua.

De igual manera, lleva a cabo la formulación e implementación del Plan de Estrategia Publicitaria, dirigida a posicionar a la institución frente a la realización de audiencias públicas, hacia los usuarios, las EPS, al desarrollo de campañas de información y concientización sobre el uso adecuado y racional de los servicios de agua potable y alcantarillado de alcance nacional e informar a la ciudadanía de las zonas periurbanas y rurales sobre las acciones que realiza el regulador.

II.- Justificación

La SUNASS es el organismo regulador que contribuye al acceso y a la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses de los usuarios, las empresas prestadoras y el Estado; promoviendo la conservación del ambiente. Además, es responsable de regular, normar, supervisar, fiscalizar, sancionar y dar solución a las controversias y reclamos de los usuarios y las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento.

Cumple con nuevas funciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1280, sobre la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento a Nivel Nacional, ampliando su cobertura y desconcentrando su supervisión en todas las regiones del país, para asegurar un adecuado abastecimiento del agua potable y mejora de la calidad del agua que consumen los ciudadanos.

Estas nuevas funciones, deben fortalecer la gestión integral de la prestación del servicio de agua, promoviendo la participación activa de las entidades prestadoras de servicio EPS, prestadoras públicas, privadas, mixtas y otros operadores, en el cuidado y preservación de las fuentes de agua, así como del ciclo integral del agua, en beneficio de la población y de las comunidades rurales donde se encuentran ubicadas.

Por ello, bajo este nuevo enfoque, la Sunass deberá trabajar para ampliar sus servicios de manera progresiva en las 24 regiones del país, reforzando sus acciones de supervisión, regulación, orientación, comunicación y gestión del ámbito de la prestación del servicio, para permitir el adecuado abastecimiento de agua potable y su cuidado sostenible, como parte de una política del Gobierno Nacional.

En el marco de estos objetivos, la Gerencia de Usuarios tiene como finalidad mejorar la relación con los usuarios del servicio de saneamiento, mejorar su conocimiento sobre el uso racional del agua potable y promover el fortalecimiento institucional de la SUNASS como organismo regulador, por ello, se plantea realizar y desarrollar campañas de sensibilización e información de las funciones y alcances de la SUNASS en medios de comunicación, a fin de posicionar al ente regulador dentro del ámbito nacional.

III Base legal

- Ley N° 28874, Ley que regula la Publicidad Estatal.
- Ley N° 28278, Ley de Radio y Televisión.
- Decreto Legislativo N° 1017 que aprueba la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento Aprobado por el Decreto Supremo N° 184-2008-EF.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

IV.- Finalidad

Lograr que los usuarios de las zonas urbanas, periurbanas y rurales, y las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento conozcan sus deberes y derechos sobre los servicios de agua potable y alcantarillado, así como fortalecer la imagen institucional del regulador.

V.- Objetivo General

Generar conocimiento en los usuarios del servicio de agua potable sobre sus deberes y derechos y asimismo posicionar a la SUNASS como la entidad reguladora de los servicios de saneamiento que supervisa, regula, fiscaliza, sanciona y da solución a las controversias y reclamos entre los usuarios, las EPS y otros operadores, bajo el enfoque de sus nuevas funciones descentralizadas.

VI.- Objetivos Específicos

- Fortalecimiento del organismo regulador como entidad que vela por la buena calidad del servicio de agua potable a nivel nacional.
- Informar a los usuarios sobre las acciones que realizará la SUNASS en los temas de supervisión, fiscalización y solución de controversias dentro de sus nuevas funciones.

- Informar y promover que los usuarios, las EPS y otros operadores conozcan sus deberes y derechos.

VII.- Beneficios

- Que los usuarios conozcan e identifiquen a la SUNASS como el organismo regulador que vela y trabaja de manera imparcial y técnica, para mejorar la calidad del servicio de agua y saneamiento, en beneficio de los ciudadanos.
- Que los usuarios conozcan sobre el cuidado y preservación del agua potable.
- Que los usuarios conozcan sus derechos y deberes como beneficiarios de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Difundir las obligaciones de las EPS y otros operadores, respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado que proporcionan a la población.
- Informar a los usuarios sobre los procedimientos de reclamos que requieran presentar ante las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento, ante alguna insatisfacción.

VIII.- Producto

La campaña se denominará: **"SUNASS cada vez más cerca del Usuario"** y se llevará a cabo en medios de comunicación sobre el uso y cuidado racional del agua potable y fortalecimiento del regulador.



8.1.- Sustento:

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS considera de necesidad pública, informar y educar debidamente a la población en general sobre el uso adecuado y racional de los servicios de agua potable y alcantarillado, para permitir su participación activa en el cuidado del recurso hídrico, elemento importante y escaso en muchas partes del territorio nacional y generar así, una mejora en la calidad de vida de la población.

De igual modo, es necesario brindar a los usuarios del servicio de saneamiento herramientas y capacidades para un mayor conocimiento de los procedimientos de reclamos si se consideran afectados por acción u omisión de las EPS u otros operadores.

En ese sentido, la Gerencia de Usuarios de la SUNASS ha estructurado una campaña de concientización e información en medios de comunicación radial para informar y orientar a los usuarios del sector saneamiento, sobre el uso racional del agua potable, la disponibilidad del recurso agua, las acciones que se deben llevar a cabo para promover su uso responsable, así como de los procedimientos de reclamos en este servicio.

La campaña estará enfocada principalmente a contribuir a formar conciencia de los temas indicados y simultáneamente permitirá el posicionamiento de la SUNASS como organismo regulador del servicio de saneamiento en las zonas urbanas, periurbanas y rurales a nivel nacional.

Esta Campaña Educativa Publicitaria en medios de comunicación, de cobertura nacional, cobertura local en las 24 regiones del país y Lima, se desarrollará en el cuarto trimestre del año, para informar y orientar a los usuarios sobre el uso racional del agua potable, la disponibilidad del recurso agua y las acciones para su uso responsable.

La campaña estará enfocada principalmente en contribuir a formar conciencia de los temas indicados y posicionar al regulador como el organismo que norma, regula, supervisa y fiscaliza la prestación de los servicios de saneamiento, además de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

8.2.- Temas a tratar en la Campaña Publicitaria

La Campaña Publicitaria constará de cinco reel publicitarios que abordarán cuatro temas centrales, los cuales son:

- Cuidado y preservación del agua potable, para evitar su desperdicio.
- Identificación de la SUNASS, como el organismo regulador de los servicios de saneamiento con sus nuevas funciones.
- Conservación de nuestras fuentes de agua y retribución por servicios eco sistémicos.
- Información de los derechos y deberes de los usuarios.

8.3.- Cobertura

La Campaña tendrá una cobertura a nivel nacional, cobertura local en las 24 regiones del país, con tratamiento especial en Lima por ser la ciudad de mayor densidad demográfica.

8.4.- Duración de la Campaña

La Campaña se llevará a cabo del 2 de noviembre al 27 de noviembre del 2017.

8.5.- Público Objetivo

El Público objetivo a quien se dirigirá la campaña, será todos los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado de todas las regiones del país, dirigida a hombres y mujeres de 17 años a más.

A nivel nacional

- ✓ NSE: Alto-Medio/Bajo Superior/Bajo Inferior/Marginal
- ✓ Sexo: Hombres y Mujeres.
- ✓ Edad: 17 años a más.
- ✓ Bloque de días. De lunes a viernes.
- ✓ Horas: 06:00 a 24:00 horas.

8.6.- Medios de comunicación a utilizar

Para lograr los objetivos de comunicación se utilizará a la radio como medio único, debido a que tiene una gran penetración, llega a todos los niveles socioeconómicos y se encuentra en la mayoría de hogares de Lima y provincias.

8.7.- Justificación técnica de la selección de Medios

Para poder determinar los medios radiales a contratar, se analizará el rating de audiencia de estudios desarrollados en el mercado por empresas encuestadoras, también se tomará en cuenta la recomendación de una central de medios, empresa especializada en el análisis, selección y evaluación de medios para la elaboración de la pauta publicitaria.

8.8.- Variables técnicas para la selección de medios radiales a seleccionar

- Sintonía, cobertura y target.
- Público objetivo.
- Tipo de campaña y mensaje.

8.9.- Procedimiento administrativo

- Informe de la unidad competente en el que se incluya el marco del presupuesto disponible para llevar a cabo la Campaña Publicitaria.
- Requerimiento del área usuaria.
- Opinión Técnica emitida por el Área de Logística de la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Opinión Legal cuando se requiera que las contrataciones sean exoneradas de sus procesos de selección, previo informe del Área de Logística.

- Contratación en concordancia a la normatividad vigente que rige la regulación de la publicidad estatal, la Ley de Publicidad Estatal N° 28874 y la Ley de Radio y Televisión N° 28278.

IX.- Presupuesto

La Gerencia de Usuarios cuenta con un presupuesto de S/. 1 000 000.00 (Un millón y 00/100 soles) para realizar la campaña radial.

X.- Evaluación de los resultados y monitoreo

La Gerencia de Usuarios efectuará la evaluación de los resultados de la campaña, de acuerdo al monitoreo de difusión, según el presente Plan de Estrategia Publicitaria. El resultado del monitoreo de difusión será entregado por la Central de Medios, mediante un informe detallado de difusión, el cual será validado por la Gerencia de Usuarios.

XI.- Transparencia

La Gerencia de Usuarios publicará, conforme a la normatividad vigente, los contratos de publicidad en el portal WEB dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del trimestre.

