



Universidad Empresarial Siglo 21

LIC. EN RELACIONES PÚBLICAS E INSTITUCIONALES

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN



Empresa Provincial de Energía de Córdoba

Sebastián Ugarte

RPI 514

Córdoba, 2008



“Iluminando Riesgos”



Agradezco vivir con:

la incondicionalidad y amor de Leti,
el ejemplo de mi viejo,
el afecto de mi vieja,
el apoyo de Grace,
el hombro de Rolo,
los análisis de Meli,
la dulzura de Luci,
la espontaneidad de Sofi,
el amor de los abuelos, tíos y tías,
los tantos momentos con buenos amigos,
y con las experiencias junto a personas que
día a día me ayudan a crecer.

Gracias



FICHA BIBLIOTECA

Nombre de la Empresa	EPEC
Sector	Empresa Provincial - Córdoba
Actividad	Proveedora de energía eléctrica
Síntesis Diagnóstico	-----
Proyecto	Plan Estratégico de Comunicación
Autor	Sebastián Ugarte
Fecha	Diciembre 08
Legajo	RPI 514



ÍNDICE

Capítulo	Pág
I. Introducción	6
II. Tema	8
III. Justificación	11
IV. Objetivos	14
V. Antecedentes Generales	17
VI. Marco Teórico de Referencia	26
VII. Diseño Metodológico	35
VIII. Análisis e Interpretación de datos	39
IX. Diagnóstico	48
X. Plan de Aplicación Profesional	51
XI. Diagrama de Gant	81
XII. Presupuesto	83
XIII. Cash Flow	85
XIV. Evaluación General	87
XV. Conclusión	89
XVI. Anexos	92
XVII. Bibliografía	145





V

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El presente Proyecto de Aplicación Profesional de Trabajo Final de Graduación, se concibió a partir del interés de abordar dicha instancia, no sólo como un necesario corolario académico, sino, que a la vez resultara útil desde el punto de vista práctico-profesional.

Con el objetivo, entonces, de construir un programa de Relaciones Públicas e Institucionales factible y posible de ser aplicado, se forjó un vínculo con la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC).

Indagando en sus necesidades y en la capacidad de contribuir con este proyecto, se analizaron distintos temas con posibilidad de ser tratados durante el Trabajo Final de Graduación.

Así fue como, el consumo ilegal de energía en los sectores marginales de la Ciudad de Córdoba, surgió como el tópico imperante a abordar; dado que en sí mismo, constituye una problemática relevante para la Empresa. A la vez que, por su propia naturaleza, reunía las condiciones objetivas y subjetivas exigidas para este tipo de Trabajo Final; dada en la complejidad de su génesis, como así también en las significativas y múltiples consecuencias que causan a dicha Institución, a la comunidad en general y sobre todo a los sectores de menores recursos donde existe un riesgo permanente para quienes conviven con conexiones eléctricas clandestinas.

La complejidad de la problemática, determinó la necesidad de estructurar un proceso en el cual en primer término se debían recolectar datos mediante métodos y técnicas de investigación, los que posteriormente debían ser sometidos a un análisis científico. De esta manera arribar a un diagnóstico preciso, y así, poder plantear una



estrategia de acción enmarcada en la realidad bajo la perspectiva de las Relaciones Públicas e Institucionales.



II- TEMA



II- TEMA

Plan estratégico de comunicación sobre los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica en hogares con condición de necesidades básicas insatisfechas¹ (NBI) de la ciudad de Córdoba².

¹ “Situación de aquellos hogares que no logran reunir, en forma relativamente estable los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros”. (CEPAL / 1998)

² **Ver anexo I**, Secretaría de Gobierno y Planificación Municipalidad de Córdoba, Observatorio de la Ciudad “*Barrios Bajo la Lupa*”, Cap. 2. Aspecto Social



III- JUSTIFICACIÓN

III- JUSTIFICACIÓN

A continuación se expondrán los distintos motivos que justifican la decisión de desarrollar un plan estratégico de comunicación sobre los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica para hogares en condición necesidades básicas insatisfechas de la ciudad de Córdoba.

Para la definición de la temática del presente trabajo, se analizaron conjuntamente dos aspectos fundamentales para brindar un marco de abordaje apropiado:

- **Necesidad de la Empresa**
- **Pertinencia de las Relaciones Públicas e Institucionales**

La necesidad de la Empresa, se conoció a través de distintos encuentros mantenidos con el área de Relaciones Públicas e Institucionales de EPEC. En cada reunión se procuró, por un lado, conocer si el consumo ilegal de energía era una temática de importancia para la institución; y por otro, explorar las gestiones comunicacionales inherentes a la temática, realizadas hasta el momento.

Durante dichas instancias se logró percibir que el consumo ilegal de energía reviste gran importancia para la Empresa, fundamentalmente por tres aspectos:

- **Económico:** EPEC denomina al consumo ilegal de energía eléctrica como Pérdida No Técnica (PNT), ya que implica una pérdida económica producida por causas que no tienen que ver con los aspectos inherentes a los requisitos técnicos que deben cumplir para evitar la pérdida de energía. Anualmente EPEC pierde entre 10,5% y 12% del total facturado.
- **Calidad:** Este tipo de consumo disminuye notablemente la calidad del servicio prestado a todos los destinatarios de energía eléctrica de EPEC.

Esto implica serias consecuencias a usuarios que cumplen rigurosamente con los requisitos necesarios para estar dentro del sistema de aprovisionamiento de energía eléctrica.³

• **Seguridad:** para el consumo ilegal de energía es necesario realizar una conexión eléctrica clandestina. Por lo general, son personas sin los conocimientos ni instrumentos necesarios para realizar una conexión segura. Así se genera un peligro permanente para quienes viven en el lugar donde se llevó a cabo la conexión y también para todos los transeúntes que circulen por la zona. ⁴

Conocida la necesidad de la empresa, se analizó la pertinencia profesional de las Relaciones Públicas e Institucionales, para lo cuál se tuvo en cuenta la tridimensionalidad de la disciplina, por lo tanto su vinculación y aprovisionamiento de las ciencias de la *Conducta, Administración y Comunicación* para cumplir su objetivo. El cual, según Flores Bao es: *"lograr la integración entre la organización y sus públicos y el desarrollo recíproco así como también el de la comunidad a la que éstos pertenecen"*.⁵

De este modo, se reveló que el abordaje de la necesidad de EPEC encuadra plenamente en la esfera de las Relaciones Públicas e Institucionales. Debido a que el tema plantea trabajar sobre un determinado grupo, *puntualmente los hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba*, los cuales tienen un interés recíproco, en este caso es el *consumo ilegal de energía eléctrica* con una organización (EPEC) y por último intervienen las distintas gestiones de comunicación realizadas que tuvieron como objetivo influir en la conducta de dicho público.

³ Ver Anexo II, Cadena3 - Programa Juntos 22-06-05,.

⁴ Ver Anexo III, Clipping – Accidente en Barrio Comercial 27-10-06 - .

⁵ FLORES BAO Francisco. *Relaciones Públicas: ciencia de la integración humana*. Lima Edit. Desa. 1978. Pág. 112.



IV-OBJETIVOS

IV-OBJETIVOS

IV.- Objetivo General

Comunicar los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica, en hogares con condición de necesidades básicas insatisfechas de la ciudad de Córdoba.

IV.I- Objetivo de Indagación

Conocer la percepción de los habitantes de hogares en condición Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba, sobre el consumo ilegal de energía eléctrica y sus riesgos.

Análisis de un Caso: Bº Ciudad Evita – Córdoba Capital⁶

IV.II- Objetivos Específicos de Indagación

1. Identificar y tipificar el público objetivo de estudio.
2. Evaluar las gestiones institucionales que llevó a cabo EPEC, relacionadas al consumo ilegal de energía en dicho sectores.
3. Explorar el conocimiento de los habitantes de Barrio Ciudad Evita, sobre las gestiones institucionales de EPEC vinculadas al consumo ilegal de energía.
4. Indagar la opinión de los habitantes del Barrio Ciudad Evita sobre los riesgos presentes durante el consumo ilegal de energía.
5. Explorar la percepción de los habitantes del Barrio Ciudad evita sobre distintas acciones comunicacionales que hayan receptado.
6. Identificar distintos Medios Comunicación de r influencia en el sector.

⁶ Por las características de los sectores donde reside el público objetivo del presente Proyecto de Aplicación Profesional (densidad poblacional, ubicación, accesibilidad, infraestructura, etc.), se definió como campo de indagación a Barrio Ciudad Evita. El cual posee las características representativas del público objetivo, pero con una infraestructura más favorable al momento de tomar contacto con dicho público.



IV.II- Objetivo de Intervención

Desarrollar un plan estratégico de comunicación sobre los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica, en hogares con condición de necesidades básicas insatisfechas de la ciudad de Córdoba



V- ANTECEDENTES GENERALES

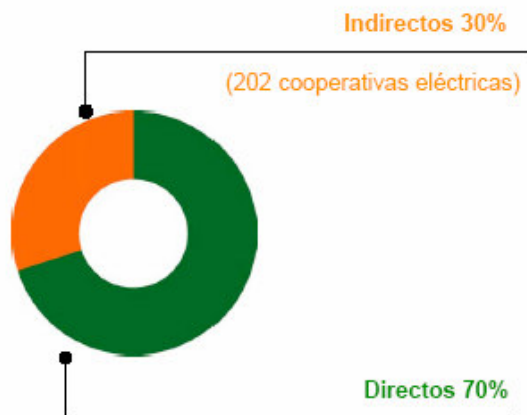
V- ANTECEDENTES GENERALES

V.I- Información Institucional sobre EPEC

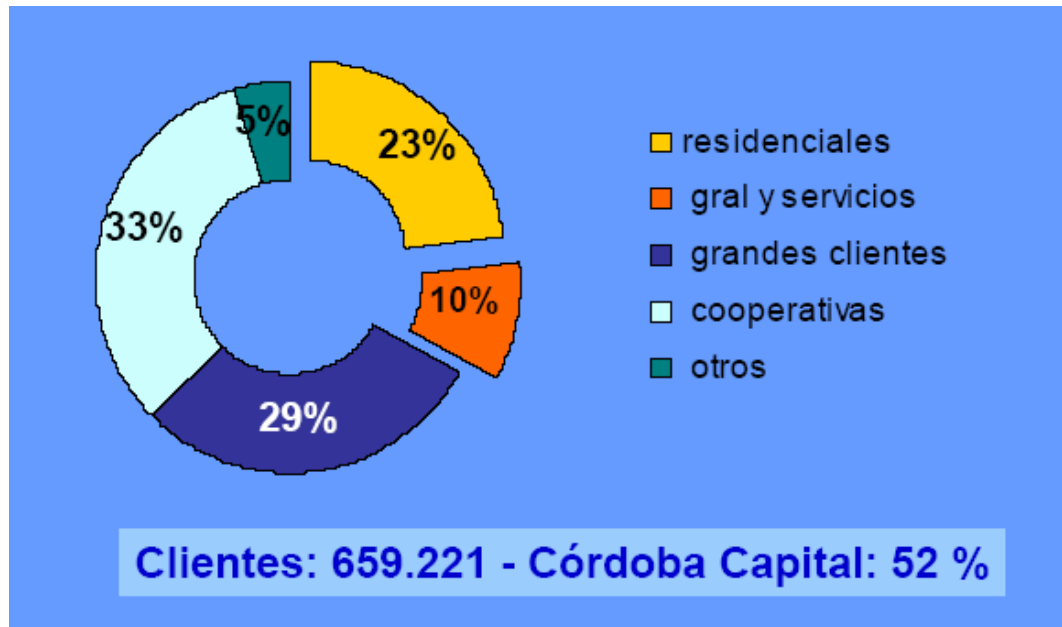
La Empresa Provincial de Energía de Córdoba comenzó su actividad en el año 1.953. Es una empresa autárquica dependiente del Gobierno de la Provincia de Córdoba – Ministerio de Obras y Servicios Públicos -.

EPEC genera, transporta y distribuye energía en todo el ámbito de la Provincia de Córdoba.

El total de sus clientes se compone en un 70% **(659.221) consumidores finales** y el 30% restante por Cooperativas intermediarias en la distribución de energía eléctrica generada y transportada por EPEC.

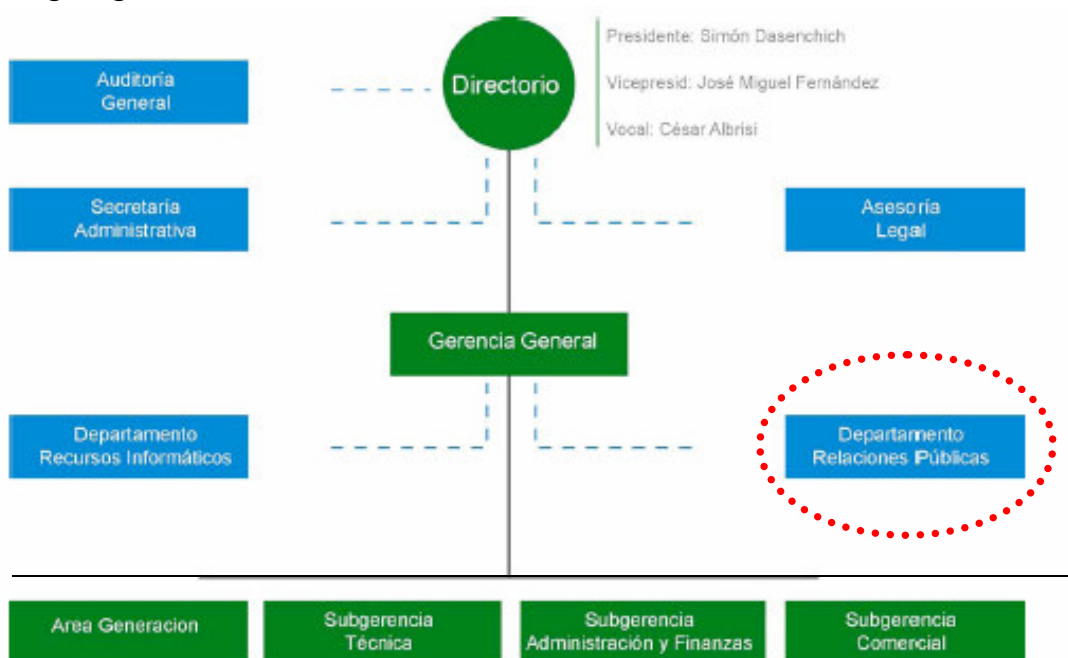


La cartera de clientes de **EPEC** se distribuye de la siguiente manera:



La **facturación anual** de la empresa supera los **360.000.000** de pesos.

EPEC posee **2.440 empleados**, los cuales se distribuyen en el siguiente organigrama:



V.II- Información sobre el consumo ilegal de energía eléctrica

En el último taller realizado por EPEC, sobre consumo ilegal de energía eléctrica realizado en octubre de 2004 en la ciudad de Córdoba, las empresas de energía concurrentes reconocieron a este tipo de consumo como *el principal problema a solucionar en la distribución de la energía, ya que no sólo implica una pérdida económica, sino también, un deterioro permanente en la calidad del servicio prestado en todos los sectores.*

A su vez, los participantes de dicho encuentro observaron un incremento en los últimos años en este tipo de consumo a raíz de diversos factores:

- **Ausencia de penalizaciones severas dentro del marco legal.**
- **Carencias económicas de los consumidores** ⁷
- **Fallas culturales generalizadas**
- **Efecto contagio**
- **Redes y habitáculos de fácil acceso**
- **Falta de redes adecuadas**

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica abordan esta problemática desde distintas áreas: **tecnológica, económica, legal y social**, intentando dar una solución integral a dicha problemática.⁸

Cabe aclarar que el consumo ilegal de energía se da en todos los sectores sociales. Notándose un mayor volumen de consumo de este tipo en sectores donde prevalecen la condición de necesidades básicas insatisfechas, de acuerdo a las investigaciones realizadas por EPEC sobre el consumo ilegal de energía.

⁷ **Ver Anexo IV** CCMA – AAM índice Nivel Socio Económico 2002, Cap. Estratificación NSE 1996 vs 2002.

⁸ **Ver Anexo V** – Plan Edenor Para erradicar el consumo clandestino de electricidad. Premio EIKON 1998.

Es muy difícil poder cuantificar específicamente la cantidad de consumidores ilegales, ya que este tipo de consumo es clandestino y esto imposibilita su identificación.

Las empresas identifican a este tipo de consumo como Pérdidas No Técnicas (PNT).

EPEC reconoce que este tipo de pérdida se encuentra entre el 10.5% y 12% del total facturado anualmente. Convirtiendo a esta problemática en un factor perjudicial, tanto en el aspecto económico de la empresa, como en la calidad del servicio de provisión de energía eléctrica.



9

⁹ Cuadro presentado en el último Taller sobre PNT, realizado en Córdoba en octubre de 2004.

V.III- Gestión institucional de EPEC para reducir el consumo ilegal de energía eléctrica¹⁰

Como ya se ha mencionado anteriormente existen distintos aspectos inherentes a la solución de dicha problemática: **tecnológico, económico, social y legal.**

Tanto el aspecto **tecnológico** como el **social**, dependen directamente de las gestiones que EPEC realice sobre los públicos relacionados en este tipo de consumo. En los aspectos **económico** y sobre todo **legal**, existen organismos reguladores externos que acotan la capacidad de acción de la empresa.

Es por aquello, que EPEC abordó esta temática con mayor énfasis desde la perspectiva tecnológica, intentando acotar este tipo de consumo en el corto y mediano plazo, y desde la social, buscando soluciones a mediano y largo plazo. Para ello, desarrolló un programa general denominado **“Subite al Sistema”**¹¹ donde se involucra, tanto al aspecto social, como al económico y técnico, intentando maximizar los resultados dentro de sus posibilidades de acción.

El plan **“Subite al Sistema”**, mantenía por objetivo reducir las pérdidas por robo de energía, basándose en una estrategia multifrontal sostenida en cuatro pilares básicos:

- Educativo: Unidad Educativa para el Consumo de Energía (UECE). El cual consistía en el desarrollo de distintos talleres comunitarios, donde una unidad móvil, formada por personal técnico de EPEC capacitaba sobre el correcto consumo de energía, tanto desde la perspectiva de seguridad (riesgos asociados al consumo

¹⁰ Los documentos fuentes de esta información fueron provistos por EPEC, permitiéndose su uso con fines académicos.

¹¹ **Ver Anexo VI:** Subite al Sistema – Plan para reducir las pérdidas por robo de energía.

ilegal), como desde la perspectiva económica (uso eficiente de la energía).

- Económico¹²: Se comunicó sobre la existencia de una “*Tarifa Social*”. Brindando la posibilidad de ingresar a este régimen.
- Comunicativa: Desarrollar campañas de comunicación interna y externa que reforzaran la acción integral.
- Técnica: Implementa un tendido eléctrico especial, para dificultar el acceso clandestino.

¹² **Ver Anexo VII** – Gobierno de la Provincia de Córdoba, Programa de Reconstrucción Social, Tarifa Solidaria

V.IV- Ciudad Evita

El actual gobierno de la provincia de Córdoba implementó el “Programa Nuevos Barrios en Córdoba”.

Bajo el marco de dicho programa construyó y posteriormente inauguró Ciudad Evita¹³, un barrio de 574 viviendas, ubicado al este de la ciudad de Córdoba, que era habitado inicialmente por aproximadamente 2.460¹⁴ personas provenientes en su mayoría de seis villas de emergencia de la Ciudad de Córdoba: Cuarenta Guasos, Santa Bárbara, Capillita, Santa Rita, Costa Canal y Capullo de la Esperanza.

El barrio está compuesto de 34 manzanas, las cuales se distribuyen las viviendas, un centro educativo de nivel inicial, uno de nivel primario, un dispensario, una posta policial, doce locales comerciales, distintas áreas de esparcimiento y dos salones multiusos destinados al área social.

Actualmente (septiembre 2006) se estima que el barrio es habitado por aproximadamente 3.600 personas. Sus principales fuentes de ingresos: son los planes sociales asignados por el Gobierno Provincial (Plan Jefes y Jefas de Hogar) y Gobierno Municipal (Bonos Vale lo Nuestro) en un primer lugar, y en un segundo plano se identifica a la recolección independiente de residuos y trabajos eventuales en la construcción, como ocupación de los jefes de hogares¹⁵.

¹³ Ver Anexo VIII – Página web Gobierno de la Provincia de Córdoba, Ciudad Evita

¹⁴ Según el último censo realizado por el Gobierno previo al traslado en junio de 2004.

¹⁵ Según información provista en posta Policial, a cargo del Comisario Navarro y en el Dispensario a cargo de la Dra. Abeldaño, ambos centros ubicados en el Barrio.



Foto Aérea Ingreso y Centro, Ciudad Evita
<http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=33258>



Foto Aérea Plano General, Ciudad Evita
<http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=33258>



VI- MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

VI- MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

VI.I- Relaciones Públicas e Institucionales

Las Relaciones Públicas “son la función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación, entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar al corriente del cambio y a utilizarlo de manera eficaz, sirviendo de sistema precoz de avisos para facilitar la anticipación a tendencias; y utiliza la investigación, el rigor y las técnicas de la comunicación ética como herramientas principales”.¹⁶

La anterior cita expone la significativa relevancia de la gestión de Relaciones Públicas e Institucionales en la actualidad, ya que, las organizaciones mantienen interacción permanente con el medio. Por lo tanto, se hace imprescindible contar con una disciplina que se ocupe de la dirección y gestión de la comunicación entre la organización y sus públicos. En busca de conciliar intereses, evitando o disminuyendo los potenciales agentes de conflicto.

Las Relaciones Públicas toman aportes de tres ciencias fuentes, para lograr sus objetivos. Esta tridimensionalidad está dada por las Ciencias de la Administración, de la Conducta y de la Comunicación.

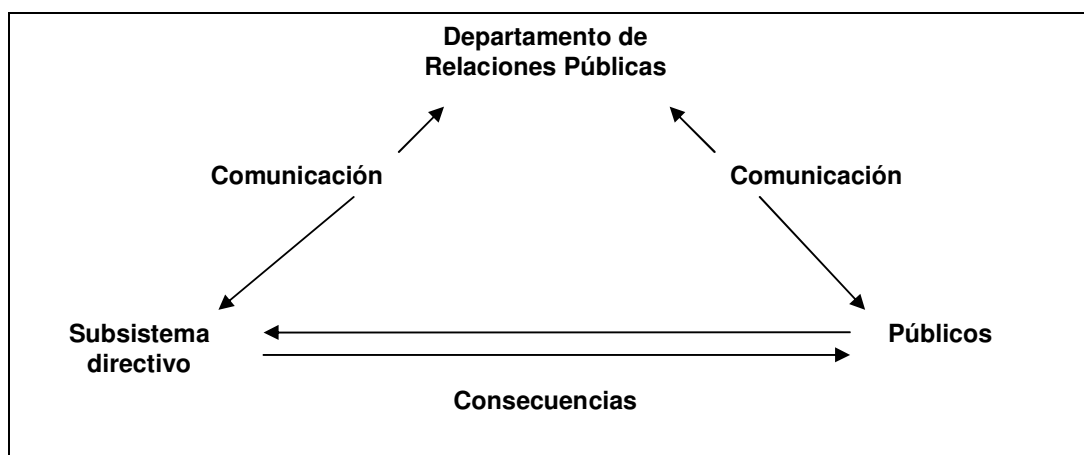
Flores Bao en su definición de las Relaciones Públicas hace hincapié en la tridimensionalidad que las soportan, ya que las define “como una disciplina psicosocial-administrativa que se desenvuelven en

¹⁶ REX HARLOW, “*Building a Public Relations Definition*”, *Public Relations Review* 2: 36. – Citado por GRUNIG; HUNT, *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona Edit. Gestión 2000. Pág..58.

permanente contacto con la opinión pública y hacen uso de todos los medios que le proveen las técnicas y ciencias de la información”.¹⁷

De esta manera, las Relaciones Públicas e Institucionales “intervienen cuando las organizaciones o sus públicos, se comportan de una manera que tiene consecuencias sobre el otro.”¹⁸

La siguiente figura realizada por Grunig y Hunt permite observar el modelo de intervención formal de las Relaciones Públicas, funcionando de nexo entre la organización y sus públicos, permitiendo abordar las diferentes consecuencias recíprocas que surgen del accionar de cada uno de ellos.



Un modelo de la función de las Relaciones Públicas en una organización.¹⁹

VI.II- Las Organizaciones y las Relaciones Públicas e Institucionales

Existen infinidad de definiciones de organización, haciendo énfasis en diferentes características particulares como pueden ser la constitución formal, en su objetivo final, sus campos de acción, entre otras.

¹⁷ FLORES BAO, Francisco. *Relaciones Públicas: ciencia de la integración humana*. Lima. Edit. Imprenta Deso. 1978. Pág. 261.

¹⁸ GRUNIG; HUNT, *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona Edit. Gestión 2000. Pág. 58.

¹⁹ *Ibíden* Figura 1-2.

Para el presente trabajo se ha intentado enmarcar teóricamente a las organizaciones desde una perspectiva amplia que permita graficar el extenso campo de acción de las Relaciones Públicas e Institucionales.

Es por ello que se ha seleccionado la definición de organización, que según Grunig y Hunt “es un sistema, que está conformado por un conjunto organizado de partes o subsistemas que interactúan. Cada subsistema afecta los demás, así como a la organización total”²⁰, contemplando a las Relaciones Públicas como un subsistema de la Organización y a su vez, grafica la interacción permanente con el entorno, ya que toma a los límites de la organización como abiertos.

Se incluirá una nueva definición que permitirá enmarcar teóricamente a las organizaciones como *sistemas abiertos* compuestos de subsistemas los cuales están “interrelacionados operando con un objetivo común. En este sentido una institución es un sistema organizacional creado y legitimado por la satisfacción de las necesidades de los grupos sociales con los que se relaciona. A su vez, toda institución forma parte de un sistema mayor o supra-sistema, el cual constituye su medio ambiente político, económico y social específico.

La institución como sistema abierto, interactúa constantemente con su supra-sistema a través de los insumos que recibe de él y de los productos y servicios que sobre él descarga, y que de alguna manera satisfacen las necesidades de éste. A su vez, el supra-sistema está contenido en un macro-sistema representado por la sociedad en general. Evidentemente, todos estos sistemas, como componentes o subsistemas de un sistema mayor, se afectan mutuamente.”²¹

²⁰ GRUNIG; HUNT, *Dirección de Relaciones Públicas*. Barcelona Edit. Gestión 2000. Pág.. 56.

²¹ MURIEL y ROTA. *Comunicación institucional Enfoque Social de Relaciones Públicas*. Quito. Edit. Andina 1980. Pág. 19.

De este modo, gracias a las presentes definiciones se ha logrado graficar la posición que deben asumir las Relaciones Públicas dentro de las organizaciones.

VI.III- Las Relaciones Públicas y los públicos de la Organización

Como se ha definido previamente, las Relaciones Públicas pertenecen a un subsistema de las organizaciones, desempeñando su rol tanto internamente o externamente a la organización.

Es por ello que resulta imprescindible definir teóricamente a los públicos de una organización, sobre los cuales las Relaciones Públicas realizan diferentes acciones en base a sus objetivos.

En primera instancia, se debe definir el concepto de público desde el punto de vista de las Relaciones Públicas, ya que los mismos han sido trabajados desde diferentes disciplinas, enfocándolos cada una desde una visión particular.

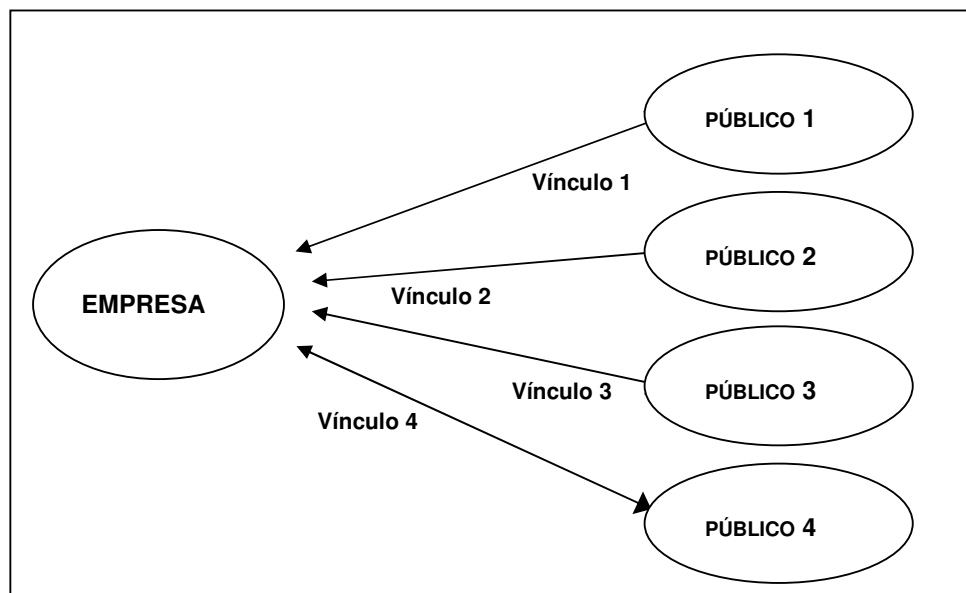
Se definirá teóricamente a los públicos desde la perspectiva de Sanchez Guzmán quien los define como “el conjunto de miembros de un grupo social que, sin estar necesariamente unidos físicamente, reaccionan ante un estímulo común, o bien se encuentran unidos mediante vínculos mentales por un interés común definido hacia determinados temas o aspectos.”²² Ahora bien, la anterior cita podría especificarse aun más tomando la definición de público de una organización de Capriotti, quien los reduce a “grupos humanos que están unidos por un interés común en relación con la organización, y no a la totalidad de los grupos de una sociedad”.²³ De este modo se entiende que la organización tiene públicos que poseen intereses específicos hacia ella y viceversa. Es fundamental para la organización

²² SANCHEZ GUZMAN, JR. *Marketing comunicación*. Madrid Edit. Ciencia 3.1989. Pág. 141

²³ CAPRIOTTI, *La imagen de la Empresa, estrategia para una comunicación integrada*. Barcelona. Edit. El Ateneo, 1992. Pág. 36

identificar a sus distintos públicos, para lograr establecer un vínculo específico con cada uno de ellos. Desde la perspectiva de Capriotti²⁴ una organización, al diferenciar sus públicos identifica diferentes posiciones (status) en relación a ella, los cuales desarrollarán roles específicos para posición. De este modo, analizando las características del status que ocupa y del rol que desempeña cada público será posible conocer como perciben a la organización.

En relación a esto, Daniel Scheinsohn ²⁵“propone una comunicación estratégica con cada público en relación a una *“perspectiva vincular, que particulariza la relación que los diferentes públicos mantienen con una empresa dada, ya que entre cada empresa y cada público se configura un vínculo particular”* esto quiere decir que cada organización debe identificar a sus públicos (características particulares, rol y estatus) para desarrollar una estrategia de comunicación específica y así establecer un vínculo particular.



La perspectiva vincular²⁶

²⁴ Ídem

²⁵ SCHEINSOHN; *Más Allá de la Imagen Corporativa*, Buenos Aires, Edit. Macchi. 1997. Pág. 115

²⁶ SCHEINSOHN; *Más Allá de la Imagen Corporativa*, Buenos Aires, Edit. Macchi. 1997. Pág. 116

VI.IV- Las Relaciones Públicas e Institucionales y los Líderes de Opinión

Los líderes de opinión cumplen un rol de mediadores entre las gestiones de Relaciones Públicas o sea la organización y sus públicos. Es por ello que reviste vital importancia para las gestiones de Relaciones Públicas el individualizarlos, conocerlos y brindarles un trato específico.

Muriel y Rota otorgan a los líderes de opinión la capacidad de *“ejercer su influencia tanto en situaciones formales como informales y pueden hacerlo consciente o inconscientemente. Sobre un tema específico o área determinada o pueden ejercer influencia en muchas áreas y temáticas”*.²⁷

Por lo tanto, resulta imprescindible trabajar sobre los líderes de opinión de cada grupo específico para cumplir con los objetivos previstos al momento de planificar la gestión de Relaciones Públicas.

VI.V- Las Relaciones Públicas y las percepciones

Las percepciones de los públicos sobre una organización tienen estrecha relación con los intereses particulares de cada uno de éstos, siendo un factor influyente las gestiones de Relaciones Públicas e Institucionales que ésta haya llevado.

Capriotti define a las percepciones de los públicos sobre una organización como *“el proceso mediante el cual, los públicos conocen a la organización y llega a concebir sus características y cualidades”*.²⁸

Es fundamental trabajar sobre estos procesos para lograr transmitir los aspectos deseados por la organización teniendo en cuenta que *“los individuos buscan información (o la reciben sin buscarla) y ésta*

²⁷ MURIEL; ROTA. *Comunicación institucional Enfoque Social de Relaciones Públicas*. Quito Edit. Andina 1980. Pág. 231

²⁸ CAPRIOTTI, *La imagen de la Empresa, estrategia para una comunicación integrada*. Barcelona Edit. El Ateneo, 1992. Pág. 50

información es estructurada en la mente del individuo en base a la disposición de unos rasgos organizadores de la percepción.”²⁹

Según Capriotti³⁰ el fenómeno de la percepción está formado por dos grandes procesos: el de recepción y el de interpretación de la información.

Dentro del proceso de recepción, se encuentra el proceso de captación de estímulos externos a través de los sentidos y el proceso de atención donde el sistema cognitivo del individuo actúa selectivamente.

El proceso de la información, se puede entender como el proceso “creativo” del receptor, ya que el sujeto reconstruye la información recibida en el exterior. En este proceso el receptor conceptualiza o agrega significado según sus categorías mentales y según el momento en el cual se produjo la comunicación.

De este modo, los distintos públicos de la organización procesarán y formarán una *estructura mental* en su memoria, es decir se generará una imagen de esa organización.³¹

VI.VI- Las Relaciones Públicas y las Empresas del Estado

Las Relaciones Públicas en este tipo de Empresas poseen un rol por demás importante y estratégico, ya que, las características de los públicos involucrados ameritan un accionar específico que involucre cada una de las necesidades de los actores.

Según Washington Dante Illescas³² ... “*todos los sectores participan del proceso de la defensa nacional*” ...” *debiendo basarse la programación de las relaciones públicas, como toda acción en los*

²⁹ Ídem

³⁰ Ibíden

³¹ CAPRIOTTI, *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Barcelona Edit. Ariel, 1999.

Pág.. 113

³² ILLESCAS, *Como Planear las Relaciones Públicas*, Buenos Aires Edit. Macchi, 1995.

Pág. 135-138



hechos. El propósito es alcanzar la identificación con los objetivos de la Empresa.”

Esto implica que todos los sectores están involucrados en el desarrollo de este tipo de instituciones, cada uno generando influencias desde su rol (estado, clientes, sociedad, medios de comunicación, competidores, etc.).

Es por ello que es tarea de las Relaciones Públicas e Institucionales, estudiar cada uno de los intereses y necesidades de los públicos involucrados en este tipo de organizaciones. Con el objetivo de crear estrategias que los involucren y fomenten el desarrollo de la organización.



VII- DISEÑO METODOLÓGICO

VII- DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de Estudio	Exploratorio
Metodología	Cualitativa
Técnicas de Recolección de Datos	Entrevista en Profundidad
	Observación Directa
Instrumento de Recolección de Datos	Guía de Pautas Matriz de observación
Análisis de Datos	Grillado
Población	Barrio " Ciudad Evita" 2.460 Residentes (574 familias) Directivos de Instituciones del Barrio
Muestra	20 Residentes – Principal Sostén de hogar y Amas de casa Responsable Centro Educativo Responsable Dispensario Responsable Posta Policial
Procedimiento Muestral	No probabilístico por conveniencia

VII.I- Aspectos a Indagar

VII.I.I- Guía de Pautas para residentes – Principal sostén de Hogar y Amas de Casa

a. **Conocimiento de las Gestiones Institucionales de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía**

a.1 Tarifa Social

a.2 Unidad Educativa Para el Consumo de Energía (UECE)

a.3 Campañas de Comunicación

b. **Opinión sobre el consumo ilegal de energía**

b.1 Factores que influyen en la decisión de consumir energía ilegalmente

b.2 Riesgos al consumir energía ilegalmente (incendios, accidentes, consecuencias legales)

c. **Canales de Comunicación de mayor Influencia**

c.1 Consumo de medios de comunicación masiva

c.2 Personalidades referentes en la ciudad de Córdoba

c.3 Consumo canales de comunicación segmentados

d. **Posibles gestiones institucionales de EPEC destinada a disminuir el consumo ilegal de energía**

d.1 Opinión sobre nuevas gestiones de EPEC

d.2 Ejemplos de acciones que le gratificarían

VII.II- Guía de Pautas Responsables de Instituciones del Barrio

a. **Conocimiento de las Gestiones Institucionales de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía**

a.1 Tarifa Social

a.2 Unidad Educativa Para el Consumo de Energía (UECE)

a.3 Campañas de Comunicación

a.4 Comentarios que haya percibido al respecto

b. **Opinión sobre el consumo ilegal de energía**

b.1 Factores que influyen en quienes toman la decisión de consumir energía ilegalmente

c. **Canales de Comunicación de mayor Influencia**

c.1 Opinión sobre cuáles son los canales de mayor influencia en los residentes del barrio.

d. **Posibles gestiones institucionales de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía**

d.1 Opinión sobre nuevas gestiones de EPEC, aspectos que se deberían tener en cuenta.



VIII- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

VIII- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se expondrá el análisis de la información obtenida mediante la búsqueda de información en fuentes secundarias³³ y las entrevistas realizadas a los residentes de ciudad evita - principal sostén de hogar), amas de casa y a los responsables de instituciones del barrio.

Cabe destacar que en el caso de los residentes del barrio, se entrevistaron a 24 personas, mediante entrevistas en profundidad y entrevistas grupales. Esta última modalidad fue incluida para lograr una mayor profundidad en las respuestas, teniendo en cuenta que por las características de la temática y del público indagado, el trabajar en grupo resultó propicio para otorgar seguridad al responder, incentivando de este modo mayores detalles en cada respuesta.³⁴.

VIII. I - Identificación y tipificación del público objetivo en estudio³⁵

El público objetivo del presente Proyecto de Aplicación Profesional se identificó como los **“Hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), de la Ciudad de Córdoba”**.

Dicha clasificación se obtiene del método utilizado para determinar si un hogar satisface sus necesidades básicas, relacionando el bienestar con el tipo de consumo realizado. Este método se denomina “directo” y se basa en observar una serie de indicadores censales, como calidad de la vivienda, acceso a servicios sanitarios y a la educación y ocupación del jefe de hogar para constatar si los hogares satisfacen o no algunas de sus necesidades principales.

³³ Secretaría de Gobierno y Planificación Municipalidad de Córdoba, Observatorio de la Ciudad *“Barrios Bajo la Lupa”*

³⁴ **Ver AnexoVIII** – Grillado Entrevistas

³⁵ **Ver anexo I**, Secretaría de Gobierno y Planificación Municipalidad de Córdoba, Observatorio de la Ciudad *“Barrios Bajo la Lupa”*, Cap. 2. Aspecto Social

Para el análisis de los datos del Censo Nacional del año 2001, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) considera que un hogar es pobre por NBI si sufre al menos una de las siguientes carencias.

- Hacinamiento: más de tres personas por cuarto.
- Vivienda inadecuada: pieza de inquilinato, vivienda precaria u otro tipo, lo que excluye casa, departamento y rancho.
- Condiciones sanitarias: falta de retrete
- Menores no escolarizados: al menos un niño de 6 a 12 años que no asiste a la escuela.
- Capacidad de subsistencia: cuatro o más personas por miembro ocupado y jefe de hogar que no haya completado el tercer grado de escolaridad primaria.

Observamos entonces que en la ciudad de Córdoba el censo del año 2001 determinó que el 9,56 % de los 359.526 hogares particulares cumplen con al menos 1 condición de NBI.

Específicamente en Barrio Ciudad Evita es habitado por aproximadamente 547 familias provenientes en su mayoría de seis villas de emergencia de la Ciudad de Córdoba. La totalidad de la muestra en estudio manifestó que el traslado al nuevo barrio significó un cambio con respecto a la infraestructura de sus viviendas y condiciones edilicias de la zona. Pero este cambio sólo se remitió al aspecto edilicio de los hogares, ya que su estilo de vida no se vio sustancialmente modificado, ya que, en la actualidad continúan con los mismos ingresos y medios de subsistencia con los que contaban en su lugar de residencia anterior.

Se observó durante la investigación, que los hogares fueron modificados al momento de ser ocupados, debido a que por la cantidad de miembros en cada familia y sus costumbres, alteraron significativamente las casas (utilizan las puertas internas como mesas o estantes, se elaboraron sistemas de calefacción mediante conexiones

eléctricas caseras de alto riesgo, se alteró la cocina utilizando un sistema similar al de calefacción para calentar objetos y así cocinar, etc.).

La mayoría de las familias encuestadas, no poseen un jefe de familia con un ingreso fijo fruto de su trabajo, ya que o están desempleados o realizan trabajos esporádicos, como lo son la recolección y ventas de residuos reciclables, actividades inherentes a la construcción esporádicas (changas). Se detectó a su vez, que reciben periódicamente distintos planes otorgados por el Gobierno (plan jefes y jefas, vale lo nuestro) y bolsones de alimentos que les brindan en el hospital Pablo Pisurno.

VIII. II – Evaluación de las gestiones institucionales que llevó a cabo EPEC, relacionadas al consumo ilegal de energía en dichos sectores.

Como se expuso anteriormente EPEC abordó institucionalmente el consumo ilegal de energía a través de un Plan denominado “**Subite al Sistema**”³⁶, el cual mantenía por objetivo reducir las pérdidas por robo de energía.

Al evaluar dicha gestión, se debe tener en cuenta que sólo el plano **técnico** fue ejecutado en su totalidad. Ya que el resto de los pilares que sostenían al plan no tuvieron continuidad en el tiempo.

Aspectos detectados:

Unidad Educativa para el Consumo de Energía:

Se observó una amplia brecha entre las tácticas proyectadas en el plan y las acciones que finalmente se llevaron a cabo:

- El plan sólo se remitió a la organización de talleres comunitarios en determinadas escuelas pertenecientes a zonas carenciadas de la

³⁶ Ver Anexo VI: Subite al Sistema – Plan para reducir las pérdidas por robo de energía.

ciudad de Córdoba, sin tener un apoyo comunicacional ni institucional como se había pensado inicialmente.

- Al no existir una comunicación estratégica sobre la realización de los talleres, los directivos de las escuelas eran quienes invitaban a los padres de los alumnos a concurrir a la reunión, logrando reunir un escaso número de asistentes en cada taller.
- Una sola persona (un ingeniero perteneciente al depto. técnico de EPEC) era responsable de brindar todas las capacitaciones. Cabe aclarar que el eje temático de las mismas recaía en aspectos técnicos del funcionamiento de los circuitos electrónicos, perdiendo énfasis la perspectiva definida para los talleres.
- Los sitios utilizados para dictar los talleres (escuelas) son percibidos como una barrera para generar convocatoria. Esto es producto de la falta de participación de muchos padres, en el proceso educativo de sus hijos. Denotando, entre otras cosas, falta de interés por las actividades organizadas en la institución educativa.
- No se forjó a través de dicho plan, un vínculo permanente entre el público objetivo y EPEC. Esto fue producto de la falta de contacto posterior al taller.

VIII. III – Conocimiento de los habitantes de Barrio Ciudad de Evita, sobre las gestiones institucionales de EPEC vinculadas al consumo ilegal de energía.

Los entrevistados no poseían conocimiento sobre acciones institucionales que haya realizado la EPEC sobre este aspecto. Sólo reconocen conocer la existencia de la Tarifa Social, porque al trasladarse al barrio completaron distintas planillas donde accedían a dicho programa, entre otros.

Se planteó que la única comunicación que reciben estos públicos por parte de la empresa es bimensualmente a través la factura que les llega con el resumen de consumo. Se percibió a su vez, una actitud apática frente a la Empresa, argumentando que en determinadas instancias, donde necesitaron respuestas a consultas de índole técnica no obtuvieron respuestas.

De los responsables de las instituciones de Ciudad Evita sólo la directora de la Escuela Juan Domingo Perón expuso conocer a la Unidad Educativa para el Consumo de Energía (UECE), debido a que dicho taller se realizó en el año 2004 en un salón de la Escuela. El resto de los entrevistados desconocía la existencia de esta gestión. A su vez, conocían la existencia de la Tarifa Social, sin estar interiorizados en los detalles de la misma y no estaban al tanto de otras acciones que haya realizado EPEC, con respecto al Consumo Ilegal de energía eléctrica, o a otras temáticas.

VIII. IV – Opinión de los habitantes del Barrio Ciudad Evita sobre los riesgos presentes durante el consumo ilegal de energía.

La apropiación ilegal era el único recurso que utilizaban para obtener energía eléctrica antes de ser trasladados a Ciudad Evita.

Se determinó que por cuestiones técnicas del tendido eléctrico (postes de 11 metros de altura y cables forrados) les es muy difícil conectarse ilegalmente en Ciudad Evita, reconociendo que si no existiera dicha barrera, sin dudas volverían a “colgar los ganchos” adjudicando esta posición básicamente a problemas económicos para pagar por el consumo.

Una minoría de los entrevistados dijo pagar por el servicio, por miedo a que le discontinúen la provisión de energía por falta de pago.

El resto de los consultados reconoció no abonar por este servicio.

Esto nos permite observar que no existe en el estilo de vida del público estudiado un hábito de pago por el servicio de energía.

Al ser consultados por los riesgos que corrían en sus viviendas anteriores al estar conectadas al suministro de electricidad precariamente, afirmaron que no existían tales, ya que al momento de realizar la conexión lo hacía alguien con conocimiento en el tema, y a su vez, no era complicado efectuarlo. Con respecto a los accidentes dentro del hogar reconocieron conocer gente que los haya padecido, pero esto no implicaba una preocupación para ellos, argumentando que sólo era necesario "educar" a los niños para evitarlos.

Desde la perspectiva legal, se observó que no existe ningún temor a ser sancionados, aseverando que jamás conocieron a alguna persona que haya sido sancionada por este tipo de consumo.

Al consultar a los responsables de las instituciones, sobre el conocimiento de la comunidad sobre los riesgos aparejados al consumo ilegal de energía, el Comisario del puesto policial del barrio aseveró, que existían algunos hogares conectados ilegalmente (esto no se corroboró mediante observación directa del alumno), reconociendo que eran una pequeña minoría.

Los tres responsables concordaron en que este tipo de consumo es percibido por los vecinos como algo normal, sin tener en cuenta ni siquiera los riesgos que corren al estar conectados ilegalmente. Atribuyeron este patrón a distintos factores, los cuales se pueden agrupar en: comodidad del consumidor, falta de medidas coercitivas de EPEC, fácil acceso a la red, ausencia de campañas de concientización e imprudencia de los vecinos.

VIII. V – Explorar la percepción de los habitantes del Barrio Ciudad evita sobre distintas acciones comunicacionales de las que hayan sido receptores.

Se detectó una mínima recordación de distintas campañas comunicacionales (campañas de vacunación, de prevención de enfermedades, etc.), las cuales estaban basadas en soportes audiovisuales, no recordaban específicamente el mensaje percibido en ellas, pero si su vinculación hacia la salud.

Al ser consultados específicamente sobre su opinión en el caso de que EPEC realizara acciones para disminuir el consumo ilegal de energía, se percibió una falta de interés al respecto, destacando que este tipo de consumo no cambiaría.

Los directivos de las instituciones, expusieron que actualmente EPEC posee una actitud pasiva frente a esta temática y otras. Al ser consultados sobre los distintos aspectos posibles a comunicar para influir en la conducta de quienes consumen energía ilegalmente se obtuvieron distintas respuestas, en las cuales se logra percibir a primera vista la formación de cada entrevistado. El comisario Navarro recomendó comenzar a aplicar medidas legales y controlar la forma de consumo de los hogares de menores recursos, la Dra. Abeldaño indicó como positivo comunicar las consecuencias acaecidas por accidentes producidos por conexiones precarias, ejemplificando su opinión, con las campañas realizadas contra el cigarrillo. Por último, la directora de la Escuela Juan Domingo Perón, explicó que la UECE era desde su perspectiva un buen vehículo para concienciar sobre este tipo de consumo, recomendando tener una mayor constancia en el tiempo y aplicar mayores esfuerzos en la convocatoria al taller, incrementado así los resultados obtenidos hasta el momento.

VIII. VI Identificación de los diversos Canales de Comunicación de mayor influencia en dicho sector.

Se aprovechó la instancia para consultar a los habitantes del barrio sobre cuales son los canales de comunicación de mayor consumo, en pro de determinar la mejor vía de contacto para futuras gestiones.

Al ser consultados sobre los distintos medios que consumen, se estableció que las amas de casa y niños consumen en mayor medida televisión y en menor medida radio, siendo esto a la inversa en el caso de los hombres. Se determinó que todos los entrevistados poseían como mínimo un televisor y una radio o centro musical.

Las mujeres expusieron que al iniciar el día encienden la televisión y que la apagan al finalizar la jornada. Un aspecto a tener en cuenta, es que en Ciudad Evita no pueden acceder a la televisión por cable, debido a que este servicio no llega a la zona, pero aseguraron que donde residían previamente estaban conectados ilegalmente.

Cuando los entrevistados fueron consultados por el tipo programas que prefieren ver en TV, se destacaron algunos programas de entretenimientos, novelas y noticieros: El Show de la Mañana, Sos mi Vida, Montecristo, Show Match, Arriba Córdoba, Se dice Amor, Isaura la Esclava, Teleocho Noticias 1ª y 2ª edición, Queremos Star.

Con respecto a la radio se ubicó a radio Popular y Cadena3 en primer lugar y en segundo al programa Aquí Petete de Radio Mitre.

Al ser consultados por referentes en Córdoba, se ubicó en primer lugar a Carlos "La Mona" Giménez, argumentando que él ha sido coherente a lo largo de toda su carrera y siempre ha estado preocupado por temas sociales en los cuales ellos se encuentran involucrados.



XI- DIAGNÓSTICO

IX- DIAGNÓSTICO

Una vez analizados los datos recolectados durante la etapa de indagación, se detectaron aspectos que demuestran la necesidad imperante de abordar los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía, desde la aplicación de un plan estratégico de comunicación:

Los residentes en los sectores marginales de la ciudad de Córdoba no poseen conocimiento sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía, observándose en sus hogares prácticas cotidianas de altísimo riesgo para sus ocupantes y visitantes. A su vez, las gestiones institucionales realizadas por EPEC, no son recordadas. Y se percibió ausencia de la empresa en dichos hogares, lo cual hace más propicio el crecimiento de prácticas irregulares durante el consumo ilegal de energía.

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta, es que el público objetivo posee una alta exposición a medios de comunicación masivos, los cuales sería de gran utilidad al momento de diseñar un plan estratégico de comunicación.

Por último, y atendiendo al interés de la institución por abordar la temática desde la perspectiva comunicacional, se comprobó que EPEC posee un importante presupuesto asignado a sus gestiones de comunicación actuales y que sería factible incrementar dicho presupuesto en función de la realización de gestiones específicas. Por lo tanto, el aspecto económico no sería un factor que pudiera imposibilitar o al menos complicar la ejecución de un plan de acción dirigido a difundir en los sectores marginales los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía eléctrica. También cuenta con un área de Relaciones Públicas e Institucionales y con un Departamento de



Publicidad y Diseño Gráfico, lo cual brinda un plano ideal para el desarrollo de distintas tácticas específicas involucradas para la aplicación de un plan estratégico de comunicación.



X- PLAN DE APLICACIÓN PROFESIONAL



X. PLAN DE APLICACIÓN PROFESIONAL

X.I - Objetivo General

Comunicar los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica, en hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba

X.II – Estrategia

Diseñar, implementar y evaluar un Plan de Estratégico de Comunicación para comunicar los riesgos del consumo ilegal de energía en hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba.

X.III – Desarrollo de Tácticas.

Táctica 1: Recolección de información calificada – Taller interdisciplinario

Objetivo: reunir información proveniente de fuentes calificadas en la temática. Que sirva de base para elaborar un informe preciso sobre las causas, consecuencias y formas de prevención de los accidentes producidos en hogares en condición de necesidades básicas insatisfechas, a causa de conexiones clandestinas para el consumo ilegal de energía.

1.1 Acción: Taller interdisciplinario para el análisis de riesgos presentes durante el consumo ilegal de energía.

1.2 Público Objetivo: participarán de dicho taller profesionales de distintas áreas vinculados con la temática por su profesión:

- Médicos representantes de Hospitales Públicos que atiendan pacientes que hayan sufrido accidentes por conexiones clandestinas (Hospital de Urgencias, Hospital de Niños y Hospital del Quemado).
- Bomberos de la Ciudad de Córdoba
- Policía de la Provincia de Córdoba
- Ingenieros del área técnica de EPEC, vinculados por su gestión, al consumo ilegal de energía.

1.3 Descripción General: En el encuentro se analizarán los distintos factores de riesgo existentes durante el consumo ilegal de energía, desde diferentes ópticas profesionales. Definiendo las características y los elementos intervinientes en distintos casos.

Desde EPEC se realizará una convocatoria oficial a los directivos de los Hospitales, para que sean ellos quienes designen a los facultativos que deben concurrir, de igual modo se trabajará con el departamento de Bomberos de la ciudad de Córdoba y la Policía de la Provincia de Córdoba.

En la invitación se incluirá el temario para poner en conocimiento las áreas de incumbencia del encuentro., con el objetivo de que cada concurrente trabaje previamente su aporte durante la jornada.

En el encuentro se analizarán los distintos factores de riesgo existentes durante el consumo ilegal de energía, desde diferentes ópticas profesionales. Definiendo las características y los elementos intervinientes en distintos casos. Los tópicos a desarrollar serán:

- Accidentes más frecuentes
- Causas
- Personas afectadas
- Formas de precaución
- Como actuar en cada caso

Al finalizar el taller, se elaborará un informe que será enviado a todos los participantes con el objetivo de brindarles una síntesis de los aspectos observados, que puedan servir de apoyo al momento de brindar información al respecto a sus colegas.

1.4 Responsable: el coordinador del Plan será quien coordine el encuentro.

1.5. Fecha: 23 y 24 de julio

1.6 Lugar: salón de usos múltiples de EPEC

1.7 Duración: la táctica se llevará a cabo durante el mes de julio de 2009, los talleres estarán divididos en dos jornadas de 3 horas cada una.

1.8 Etapas

- a) **Definición de temáticas:** conjuntamente con personal de EPEC se seleccionarán las temáticas a abordar.
- b) **Invitación al taller:** se enviará a cada uno de los posibles participantes una invitación personalizada impresa. Posteriormente se tomará contacto telefónico con los profesionales invitados para confirmar su asistencia.
- c) **Preparación de sala y aspectos relacionados:** se acondicionará la sala previendo todos los recursos técnicos a implementar (audio, video, equipo de grabación y catering).
- d) **Cierre:** se enviará a cada concurrente un documento con las síntesis de lo expuesto, con el objetivo de brindarles un instrumento al momento de necesitar comunicar los aspectos referidos a la temática a sus colegas.
- e) **Control:** conjuntamente al documento mencionado anteriormente se enviará un cuestionario para conocer la opinión de cada participante sobre las jornadas. A su vez, se observará la concurrencia y participación para medir la convocatoria.

1.9 Recursos

1.9.1 Recursos Humanos

- Coordinador del plan
- Soporte operativo de EPEC (
- Diseñador gráfico



1.9.2 Recursos Técnicos y Materiales:

- Sala de usos múltiples de EPEC
- Soportes de audio, video, filmación y grabación de audio.
- Imprenta.

1.10 Piezas

1.10.1 Invitación al Taller



Córdoba 10 de julio de 2009

Dir. Bomberos Voluntarios de la Provincia de Córdoba
Crio. Alfredo Cavallo

S/D

La Empresa Provincial de Energía de Córdoba tiene el agrado de dirigirse a usted con el fin de invitarlo a participar de un taller interdisciplinario, a realizarse los días 23 y 24 de julio a las 9:00 horas en el salón de usos múltiples de nuestra sede central, sita en calle La Tablada 350.

Dicho encuentro tiene como objetivo reunir a profesionales de distintas áreas que puedan transmitir sus conocimientos sobre los riesgos existentes durante el consumo clandestino de energía eléctrica: accidentes frecuentes, causas, personas afectadas, formas de precaución y como actuar en cada caso.

Contaremos además, con la presencia directivos de distintos Hospitales Públicos de la Ciudad, policías de la Provincia e ingenieros de EPEC, quienes desde su perspectiva brindarán información fundamental sobre la temática. Con los aportes de cada área técnica se elaborará un informe y se comunicará a sociedad.

Conociendo su vocación de servicio y esfuerzo por contribuir a la comunidad, esperamos pueda estar presente para transmitir sus conocimientos o envía un representante a quien .

Saluda atentamente

Lic. Adrián Calvo
Responsable Relaciones Institucionales EPEC
Tel.Fax: 0351 - 422 22 22



1.9.2 Cuestionario final

PREGUNTA	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Qué calificación le asigna a los resultados obtenidos en el taller?					
¿Qué modificaría o incorporaría en futuros talleres interdisciplinarios?					
¿En general cree que el objetivo del taller se cumplió? ¿Porqué?					
¿Qué calificación le asigna a la organización general?					
Nombre <p style="text-align: right;">Muchas Gracias</p>					

Táctica 2: Difusión de las conclusiones obtenidas en el taller interdisciplinario.

Objetivo: dar a conocer a la comunidad en general los aspectos recabados en el taller interdisciplinario, mediante medios gráficos, radiales y televisivos.

2.1 Acción: Dossier de Prensa

2.2 Público Objetivo: El dossier será enviado a los principales medios de comunicación (Diarios y Radios, TV) de la ciudad de Córdoba, con el objetivo de transmitir dicha información a la comunidad en general.

Medios Gráficos seleccionados:

- La Voz del Interior
- La Mañana de Córdoba
- Día a Día
- Hoy Día Córdoba
- Comercio y Justicia

Medios Radiales seleccionados

- Cadena 3 (Cadena3 – 106.9 FM, 100.5 FM – 92.3 FM)
- Mitre
- Radio Universidad
- Suquía
- Grupo Shopping

Medios Televisivos seleccionados:

- Canal 12 (Noticiero 12, Telenoche, Arriba Córdoba y El Show de la Mañana)
- Canal 10 (ADN, Crónica 10 primera, segunda y tercera edición)
- Canal 8 (Andando, Teleocho Noticias primera y segunda edición)

2.3 Descripción General: Al concluir el taller se confeccionará un dossier donde se expondrán las conclusiones obtenidas y se analizará en detalle con el Lic. Adrián Calvo y su equipo. Luego se contactará telefónicamente a los responsables de cada medio, para informar sobre la intención de enviar dicho documento. Una vez enviada la pieza (mediante correo electrónico, impresa y/o con soportes audiovisuales, según la solicitud del medio), se consultará si fue recibida correctamente y se coordinará, en caso de que exista interés del medio, una entrevista con el Lic. Adrián Calvo, para ahondar en el tema.

2.4 Responsable: el coordinador del Plan será quien confeccione y envíe las piezas, para luego corroborar su recepción. El Dossier será enviado a nombre del Responsable del Área de Relaciones Públicas e Institucionales de EPEC, Lic. Adrián Calvo. Siendo él quien responda a las consultas de los distintos medios que necesiten ampliar la información.

2.5. Fecha: 10 de agosto

2.6 Duración: todas las piezas serán enviadas el mismo día, corroborando inmediatamente su recepción. Se prevé que los medios difundan dicha información en un periodo no mayor a los tres días posteriores de recibir el dossier.

2.7 Etapas

- a) **Preparación del Dossier:** se confeccionará un documento único con la síntesis de los aspectos recabados durante las jornadas. A su vez , se desarrollarán materiales que amplíen la información específicos para cada medio (audio para radios, filmación y placas para tv, fotografías para medios gráficos).
- b) **Contacto inicial con medios:** se tomará contacto telefónico las productoras de los medios seleccionados para generar interés sobre la comunicación de dicho material y acordar como se efectivizará el envío del material.
- c) **Envío de material:** en función a lo acordado con cada medio se enviará el material convenido.
- d) **Contacto posterior:** se tomará contacto telefónico con cada medio para corroborar la correcta recepción del material enviado, consultar la fecha de difusión y acordar una entrevista al Lic. Adrián Calvo para profundizar dicha información.
- e) **Control:** El control de la acción se realizará a través del servicio externo de clipling con el que actualmente trabaja EPEC.

2.8 Recursos

2.8.1 Recursos Humanos

- Coordinador del plan
- Soporte operativo de EPEC
- Lic. Adrián Calvo



2.8.2 Recursos Técnicos y Materiales:

- Producción del material audio visual.
- Impresión de documentos.

Táctica 3: Comunicación no tradicional sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía eléctrica.

Objetivo: comunicar al público objetivo sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía, desde un canal no tradicional, favoreciendo así la recordación del mensaje y el vínculo de EPEC con los habitantes en sectores marginales de la Ciudad de Córdoba.

3.1 Acción: Obra de Teatro Itinerante – La Papa de Hortensia.

3.2 Público Objetivo: residentes en hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba.

3.3 Descripción General: se contactará al director y libretista Miguel Ruiz Moreno³⁷. Para escribir un nuevo guión de la obra clásica cordobesa. Será un guión especial para ser interpretado por la dupla protagonista de *La Papa de Hortensia*, *Negrazón* y *Chaveta*. Siendo su eje principal las distintas situaciones vinculadas al consumo ilegal de energía y los riesgos existentes durante su consumo, desde una perspectiva cómica y con un código común al del público objetivo del presente Plan. La obra será apta para todo público, utilizando los recursos necesarios para lograr influenciar y entretener tanto al público mayor como a los niños. Una vez resuelto el guión, se realizará la producción general, siendo los actores principales los mismos personificaron la última presentación de la obra en escenarios cordobeses durante el año 2004 (Brotó la Papa de Hortensia) ellos son Horacio López y “Pulga” Demarchi.

³⁷ Miguel Ruiz Moreno fue secretario de redacción de la revista *Hortensia* cuando se llevó por primera vez *La Papa de Hortensia* al teatro.

Con la obra definida se realizarán presentaciones gratuitas en distintos CPC de la ciudad, seleccionados en función a su área de influencia, invitando a presenciar el espectáculo a los residentes en las zonas más cadenciadas de la ciudad de Córdoba.

La difusión se realizará mediante distintos canales de comunicación a través de pauta publicitaria (Vía Pública y medios Audiovisuales) y a través de gestión de prensa específica, para difundir la obra y sus objetivos.

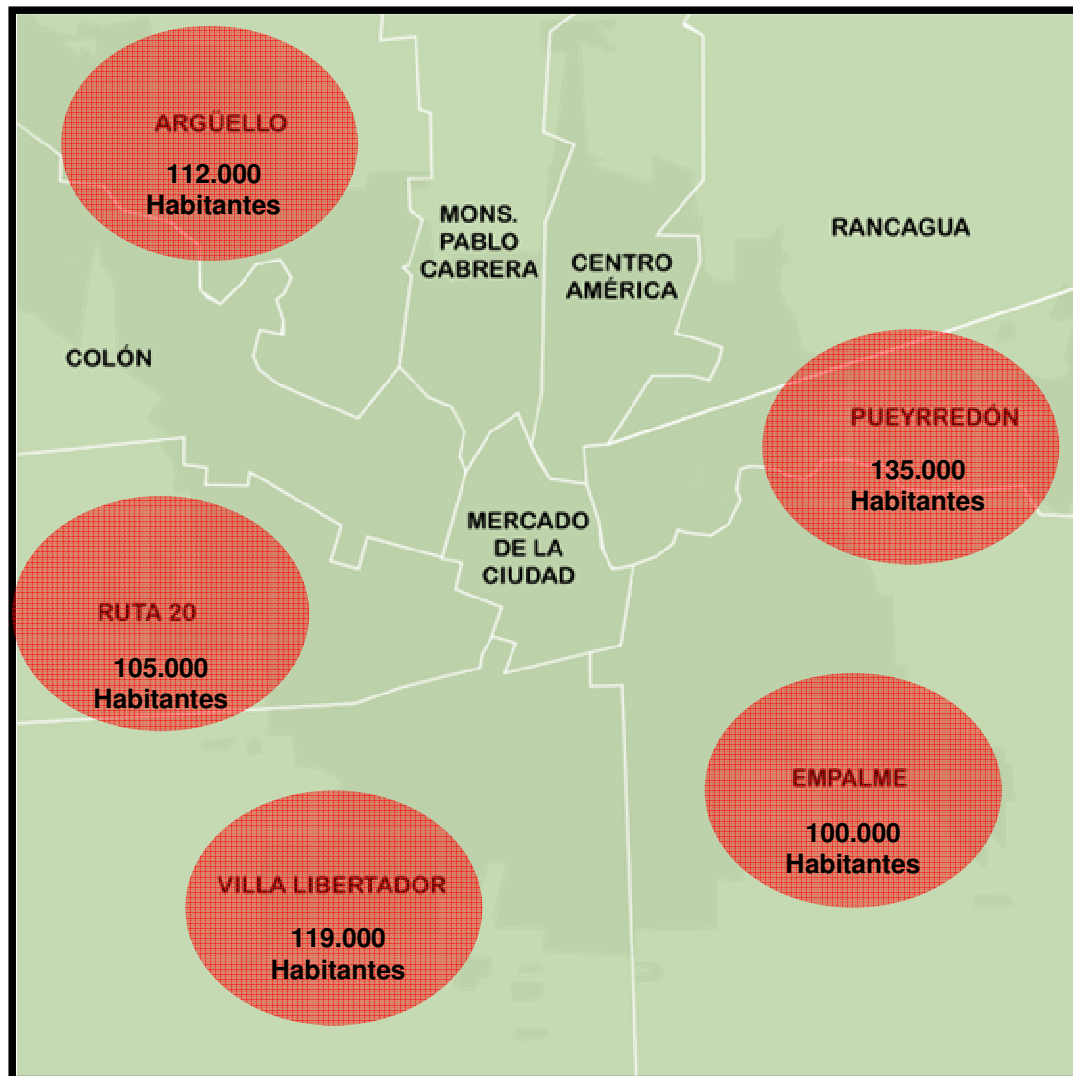
3.4 Responsable: el coordinador del Plan

3.5. Fecha: septiembre y octubre de 2009

3.6. Lugar:

- **CPC Argüello:** Anfiteatro con 200 butacas. Noreste de la ciudad con 112.000 habitantes aproximadamente.
- **CPC Ruta 20:** Anfiteatro con 180 butacas. Zona este de la ciudad con 105.000 habitantes aproximadamente.
- **CPC Villa Libertador:** Anfiteatro con 165 butacas. Zona sudoeste de la ciudad con 119.000 habitantes aproximadamente.
- **CPC Empalme:** Anfiteatro con 260 butacas. Zona sudeste de la ciudad con 214.000 habitantes aproximadamente.
- **CPC Pueyrredon:** Anfiteatro con 124 butacas. Zona sudeste de la ciudad con 214.000 habitantes aproximadamente.

Distribución Centros de Participación Ciudadana



3.6 Duración: 45 días

3.7 Etapas

- a) Preparación Obra de Teatro:** se convocará al director y guionista para desarrollar en función al material obtenido durante la jornada interdisciplinaria el guión específico de la obra.
Una vez resuelto el guión se convocará a los dos actores Horacio López y “Pulga” Demarchi y se comenzará a ensayar.
En paralelo se producirá la escenografía teniendo en cuenta que será necesario su fácil traslado y ubicación.
- e) Comunicación:** cada función será comunicada desde la semana previa a través de medios masivos (vía pública, tv y radio) y de manera directa se convocará a los miembros de la Fundación la Luciérnaga y delegación Córdoba del Movimiento Nacional de Trabajadores Cartoneros y Recicladotes (MO.CA.R). A su vez, se repartirán volantes a los estudiantes de escuelas de bajos recursos que se encuentren en la zona.
A su vez se comunicará a los medios mediante gacetillas de prensa la realización de cada función.
- f) Distribución de entradas:** las entradas serán gratuitas y se distribuirán en el mismo CPC donde se realizará la obra y mediante envíos directos a La Luciérnaga y delegación Córdoba del Movimiento Nacional de Trabajadores Cartoneros y Recicladotes (MO.CA.R).
- g) Funciones:** las funciones durarán aproximadamente una hora y media y se realizarán los días viernes y sábados (dos por cada CPC).
- e) Control:** El control de difusión de la acción se realizará a través del servicio externo de clipling con el que actualmente trabaja EPEC.

La convocatoria se medirá por el corte de entradas realizado en cada función. Y la percepción de los asistentes a través de un pequeño cuestionario que se entregará a la salida de cada función.

3.8 Recursos

3.8.1 Recursos Humanos

- Libretista y Director
- Actores
- Asistentes de escenografía y utilería
- Asistentes de Sala
- Seguridad adicional en sala
- Personal del área de comunicación de EPEC
- Coordinador del Plan

3.8.2 Recursos Técnicos y Materiales:

- Producción escenografía y utilería
- Acondicionamiento de sala
- Transporte de escenografía
- Producción de material de difusión

3.9 Piezas

3.9.1 Afiches Vía Pública



Tamaño: 148 x 110 cm



TEATRO GRATIS



**BROTÓ
LA PAPA
DE HORTENSIA**

EMO VUELTO AL TIATRO!!

**Viernes 4 - Sábado 5
CPC Villa El Libertador
Retirar entradas en el CPC**

Invita:

Tamaño: 2362 x 1181 cm



3.9.2 Volantes



Tamaño: 10 x 15 cm

Papel: Obra 90 grs

3 colores

3.9.3 Entrada



Tamaño: 15 x 7 cm

Papel: Obra 90 grs

1 color

3.10.4 Spot Radio

Locutor	Actor
<p>1) Teatro Gratis</p> <p>4) Viernes 4 – Sábado 5 / 20:00 hs</p> <p>5) CPC Villa Libertador</p> <p>6) Retirar entradas en el CPC</p> <p>7) Invita EPEC</p>	<p>2) Brotó la Papa de Hortensia</p> <p>3) Emo' vuelto al teatro</p> <p>8) No te lo podí' perder</p>

Duración: 10 segundos

3.9.5 Spot TV

Placa 1



Placa 2



Placa 3



Placa 3



Placa 4



3.9.6 Encuesta salida Teatro (la realizaría personal de EPEC)

PREGUNTA	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Qué nota le pone a la obra?					
¿Cómo se enteró de la obra?	TV	Radio	Afiches	Folletos	Otro
¿Qué piensa de los riesgos al consumir energía con conexiones caseras?					
Barrio					

3.9.7 Gacetilla de Prensa



2 de septiembre de 2009

GACETILLA DE PRENSA

TEATRO GRATIS EN VILLA LIBERTADOR

VUELVE LA PAPA DE HORTENSIA



EMO' VUELTO AL TIATRO!!

El próximo viernes y sábado a las 20:00 horas, con entrada gratuita, se presentará la obra Brotó la Papa de Hortensia en el CPC de Villa el Libertador.

Es una nueva puesta en escena del reconocido director y guionista cordobés Miguel Ruiz Moreno, bajo un ciclo de presentaciones de la obra organizadas por **EPEC**, los desopilantes Negrazón y Chaveta volverán con un espectáculo para toda la familia.

Los vecinos podrán retirar sus entradas en el CPC todos los días hasta las 20:00 hs.

Contacto: Sebastián Ugarte

Tel: 0351-4255578 / 4211185 – Email: sugarte@epec.com

Táctica 4: Campaña de Comunicación Masiva

Objetivo: Comunicar al público objetivo sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía.

4.1 Acción: Campaña en medios de comunicación masivos (vía pública, TV, Radio)

4.2 Público Objetivo: residentes en hogares con condición de Necesidades Básicas Insatisfechas de la ciudad de Córdoba.

4.3 Descripción General: se desarrollarán distintas piezas para comunicar al público sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía, formas de prevención y maneras de actuar ante la presencia de accidentes.

Las piezas tendrán como emisores del mensaje a los protagonistas de la obra *la Papa de Hortencia Negrazón* y *Chavetata*, para transmitir el mensaje con un código compartido con el público objetivo de dicho Plan, generando así mayor recordación y aceptación.

Se realizará una planificación de medios organizando una pauta continua durante 60 días, alternando la presencia en cada medio.

4.4 Responsable: el coordinador del Plan

4.5 Fecha: octubre/noviembre

4.6 Duración: 60 días

4.7 Etapas

- a) Planificación de Medios:** en función a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se seleccionarán los distintos medios de mayor presencia dentro de los sectores marginales de la ciudad de Córdoba.
- b) Producción de piezas:** se establecerán los distintos mensajes a comunicar, se dará paso a la etapa creativa de cada pieza y luego a la producción final de cada una (impresión, grabación, producción televisiva)
- c) Envíos de piezas:** en función a la planificación de medios se enviarán las piezas correspondientes a cada medio.
- e) Control:** El control de pauta se realizará a través del servicio de Clipping de EPEC y por el reporte de pauta de cada medio.

4.8 Recursos

4.8.1 Recursos Humanos

- Coordinador del Plan
- Equipos de producción

4.8.2 Recursos Técnicos y Materiales:

- Producción de piezas

4.9.1 Vía Pública



Tamaño: 148 x 110 cm



4.9 Piezas



**Si colgas los ganchos
se puede incendiar
tu casa.**

**Por \$5 al mes podes estar seguro.
Llamá 0800-3333**



4.9.2 Volantes



**Conectar cables
a materiales
de metal,
puede quemar
a tus seres
queridos.**

**Por \$5 al mes
podes estar seguro.
Llamá 0800-3333**



Tamaño: 10 x 15

Frente y dorso // 2 colores

Papel: obra 90 grs.



**Si colgas
los ganchos
se puede
incendiar
tu casa.**

**Por \$5 al mes
podes estar seguro.
Llamá 0800-3333**



**Colgar
los ganchos
puede quemar
tus cosas.**

**Por \$5 al mes
podes estar seguro.
Llamá 0800-3333**



Tamaño: 10 x 15

Frente y dorso // 2 colores

Papel: obra 90 grs.







XI- DIAGRAMA DE GANT



XII. DIAGRAMA DE GANT

Poner DIAGRAMA DE GANT



XII- PRESUPUESTO



XII. PRESUPUESTO

Poner PRESUPUESTO



XIII- CASH FLOW



XIII. CASH FLOW

Poner CASH FLOW



XIV - EVALUACIÓN GENERAL



XIV. EVALUACIÓN GENERAL

Poner EVALUACIÓN GENERAL



XV- CONCLUSIÓN

XV. CONCLUSIÓN

El presente Proyecto de Aplicación Profesional de Trabajo Final de Graduación, se concibió a partir del interés de abordar un programa de Relaciones Públicas e Institucionales factible y posible de ser aplicado, para ello se forjó un vínculo con la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC).

Al conocer la problemática que dicha institución necesitaba atender, se estructuró un plan estratégico de comunicación sobre los riesgos del consumo ilegal de energía eléctrica en hogares con condición de necesidades básicas insatisfechas³⁸ (NBI) de la ciudad de Córdoba³⁹.

Abordar una temática de tan complejas características, dirigiéndose, a su vez, a un público objetivo que también reúne una complejidad desde sus bases; tornaba fundamental un proceso de trabajo que involucre: un marco teórico que brinde un soporte a todo el proceso, una investigación de campo específica y un plan de aplicación que logre cruzar cada una de las barreras encontradas pudiendo satisfacer las necesidades de todos los públicos involucrados.

Fue así entonces, que las Relaciones Públicas e Institucionales brindaron desde las distintas áreas de la disciplina, todos los instrumentos necesarios para poder abordar la temática entendiendo las necesidades particulares de los involucrados (Institución, sectores marginales de la ciudad de Córdoba, los medios de comunicación y la comunidad en general).

³⁸ “Situación de aquellos hogares que no logran reunir, en forma relativamente estable los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros”. (CEPAL / 1998)

³⁹ **Ver anexo I**, Secretaría de Gobierno y Planificación Municipalidad de Córdoba, Observatorio de la Ciudad “*Barrios Bajo la Lupa*”, Cap. 2. Aspecto Social

Así fue, como a lo largo de todo el proceso se logró estructurar y efectuar una investigación que detecte las características y necesidades del público objetivo, para luego dar lugar al diseño de un plan estratégico de comunicación que pudiera, en función a los aspectos recabados, atender la falta de conocimiento sobre los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía eléctrica, planteando una dinámica original, que tiene como principal logro establecer sus mensajes a través de un código común con el público objetivo definido.

De este modo, se desarrollaron cuatro tácticas distintas, cada una con un aporte particular que en conjunto, lograrán atender la temática integralmente. Pudiendo recabar información calificada sobre los riesgos existentes durante este tipo de consumo, la forma de evitarlos y como actuar en caso de ocurrencia. Brindando esta información a toda la comunidad a través de los medios de comunicación masivos, para generar espacios de reflexión y análisis. Con esta comunicación de base, se diseñó también una acción dirigida específicamente a los sectores marginales de la ciudad, la cual por sus características no sólo logrará transmitir conciencia sobre estos riesgos, sino que también buscará favorecer la percepción de dichos sectores sobre EPEC. Por último, se desarrolló una fuerte campaña de comunicación masiva, que a través de un código común, expondrá los riesgos existentes durante el consumo ilegal de energía e invitará a los interesados a sumarse a un plan especial para dejar de efectuar dicho tipo de consumo.

Todas las tácticas antes mencionadas poseen un instrumento de control específico lo cual permitirá conocer los resultados obtenidos, aportando un nuevo instrumento de análisis para las acciones futuras.



XVI- ANEXOS

ANEXO I

Secretaría de Gobierno y Planificación Municipalidad de Córdoba, Observatorio Urbano de la Ciudad “ Barrios Bajo la Lupa”

CAPÍTULO 2. ASPECTO SOCIAL

NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS (NBI)

Si bien el término “pobreza” tiene muchos significados y abarca diferentes aspectos socioeconómicos se la puede definir como: “la situación de aquellos hogares que no logran reunir, en forma relativamente estable, los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros.” (CEPAL/1988)

La identificación de cuáles son los hogares pobres se puede realizar a través métodos directos o indirectos.

En el primer caso, se determina si un hogar satisface sus necesidades básicas observando directamente de qué bienes y servicios dispone, mientras que en el método indirecto se miden los recursos del hogar, por sus ingresos o sus gastos.

Ambos buscan medir el mismo fenómeno pero con diferentes enfoques, ya que el “directo” relaciona el bienestar con el consumo efectivamente realizado, y el “indirecto” lo relaciona con la posibilidad de realizar consumo.

El método directo más utilizado en América Latina es el de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), basado en una serie de indicadores censales, como calidad de la vivienda, acceso a servicios sanitarios y a la educación y ocupación del jefe de hogar que permiten constatar si los

hogares satisfacen o no algunas de sus necesidades principales.

Para el análisis de los datos del Censo Nacional del año 2001, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) considera que un hogar es pobre por NBI si sufre al menos una de las siguientes carencias.

- Hacinamiento: más de tres personas por cuarto.
- Vivienda inadecuada: pieza de inquilinato, vivienda precaria u otro tipo, lo que excluye casa, departamento y rancho.
- Condiciones sanitarias: falta de retrete
- Menores no escolarizados: al menos un niño de 6 a 12 años que no asiste a la escuela.
- Capacidad de subsistencia: cuatro o más personas por miembro ocupado y jefe de hogar que no haya completado el tercer grado de escolaridad primaria.

Observamos entonces que en la ciudad de Córdoba el censo del año 2001 determinó que el 9,56 % de los 359.526 hogares particulares cumplen con al menos 1 condición de NBI.

El método indirecto para la identificación de los hogares y las personas que no logran satisfacer sus necesidades básicas consiste en la determinación de las llamadas "Líneas de la Pobreza e Indigencia".

Siguiendo la metodología del INDEC, el concepto de "línea de pobreza" consiste en establecer si los hogares a partir de los ingresos que perciben tienen capacidad de satisfacer un conjunto de necesidades alimentarias y no alimentarias: vestimenta, transporte, educación, salud, etc, que conforman una canasta básica total (CBT) y la "línea de indigencia" determina si un hogar cuenta o no con ingresos suficientes para cubrir una canasta básica de alimentos (CBA).

Estas canastas se establecieron en función de los hábitos de consumo de la población que surgen de la Encuesta de Gastos e Ingresos de los Hogares. En cuanto a los ingresos, se determinan a través de la Encuesta



Permanente de Hogares (EPH), que el INDEC realiza en forma continua en los principales aglomerados urbanos del país, estos indicadores no pueden representarse geográficamente por barrio dado que tienen carácter muestral para grandes aglomerados sin desagregación en su unidad geográfica.

ANEXO II

El presente anexo permite graficar la importancia actual de la temática abordada en este PAP. Mostrando las consecuencias acaecidas, tanto por EPEC como por los usuarios, a raíz del consumo ilegal de energía.

Medio: LV3 - Cadena 3 - Programa: Juntos

Fecha: 22/06/2005 - Hora: 09:00:00 a.m.

Título: Adrián Calvo-Nota de problemas en servicios de EPEC

Mario Pereyra: Hoy al mediodía los vecinos de Barrio Patricios Oeste, los que pagamos la factura de EPEC vamos a cortar la avenida Rancagua para reclamarles ya que todas las noches cortan la luz. Nosotros no tenemos la culpa de que se cuelguen.

Alberto Roselli

: Adrián Calvo de EPEC, cómo le va, buenos días. ¿Cuál es la respuesta para la gente de Córdoba?

Adrián Calvo: Bueno, se nos han juntado dos ingredientes en el día de la fecha. Por un lado, estas bajas temperaturas, que de alguna manera estimulan a quienes están conectados en forma clandestina a calefaccionarse, con todas las consecuencias que trae aparejado. Cortes de cables, salida de funcionamiento de transformadores. Por otro lado, tenemos esta medida de fuerza que obviamente vamos a funcionar con las guardias mínimas, y probablemente se nos acumulen algunos reclamos ocasionados, volvemos a decirlo, por estas conexiones clandestinas que terminan dañando el sistema. ¿Qué se va a hacer en consecuencia? Vamos a esperar qué se resuelve en la Asamblea que se está llevando a cabo ahora en el gremio, a nivel gremio, donde de alguna manera se va a debatir, se va a aceptar o

97

rechazar la propuesta efectuada por la empresa, y en función a ello, esperemos que sea positivo y poder ir sacando todos los reclamos originados por todos estos inconvenientes de las conexiones clandestinas.

AR: Lo que está roto no se arregla porque hay que esperar que se solucione gremialmente, pero la gente que todos los años sufre lo mismo, porque esto de la tarifa económica no dio resultado Calvo, porque sigue cortándose, siguen enganchándose y sigue faltando luz.

AC: No. Sí ha resultado. Hay 60 mil nuevos clientes que actualmente están dentro del sistema, y son 60 mil ex conexiones clandestinas. El trabajo de reconvertir personas que durante muchísimos años tomaron la energía en forma clandestina y convertirlos en clientes es un trabajo arduo, es un trabajo de mediano y largo tiempo. Estamos muy contentos con esta cifra. Sabemos que hay todavía una muy buena cifra para cautivar, para meter dentro de esta bolsa de nuevos clientes. Hay que seguir trabajando, vuelvo a repetirlo, es un trabajo de mediano plazo, que da sus resultados. Lamentablemente nos quedan todavía bolsones, barrios que plantean estas irregularidades y que en muchas ocasiones presionan sobre los medios porque no pueden presionar sobre la empresa, ya que son conexiones clandestinas y no clientes.

AR: Y concretamente y esto es lo último. ¿Soluciones de fondo no, y hay que seguir esperando?

AC: Dos frentes. Primero el tecnológico. Ayer se anunciaron obras que se van a llevar a cabo, muy importantes, fundamentalmente para poner el ensamblado antifraude en altura, y lo segundo, seguimos insistiendo con

esta salida tarifaria, que es la tarifa social, que sabemos que es una solución de fondo, más lenta, pero que va a permitir que todos los cordobeses tengan energía eléctrica como se merecen. Con seguridad y sin molestar al vecino.

AR: Calvo, muchas gracias.

MP: Ahí estamos, y el pescado sin vender, porque seguimos igual. Y no es hace dos días. Semanas que la gente está padeciendo, este tema de la falta de líneas. Son semanas, que la gente padece esto.

Blanca Rossi: Y años que venimos...

MP: Veinte años que venimos hablando de lo mismo. Veinte años que venimos hablando de lo mismo. Que son los que se cuelgan, que son los cuelgan. No sé, macho. El tipo que paga la luz en el barrio y no tiene luz, quiere tener luz. No sé. El problema es del Estado, tiene que arreglarlo. No sé, no me lo pregunte a mí que no soy José Fosforito; ni Pepe Lamparita.

BR: Ayer un correo electrónico decía eso, Mario, preguntamos en EPEC y nos dicen "Y bueno, tengan paciencia porque son los enganchados". Es un problema de la empresa, no es de...

Sergio Zuliani: Claro, ponete del otro lado del mostrador. Vos no tenés plata para pagar porque un deudor tuyo no te trajo el cheque, y no podés ir al mostrador de EPEC y decir, "Mira no te puedo pagar la luz en tiempo y forma porque tengo un problema". No.

BR: Pagá.

SZ: O te la cortan. Es así de simple.



MP: Pero ellos te cortan la luz, si no pagas, pero ellos no te dan luz.
Arreglámela.

SZ: Pero ya.

MP: No sé, habla con José Farol, no sé. Sigue a farolito de papel, a sol de noche decile que te arregle el problema. No sigan con la historia que se cuelgan o no se cuelgan.

Si yo pago la factura en el barrio, el que sea, Matienzo, Patricios Este, Santa Isabel Segunda Sección, no sé, el que sea. Yo voy y pago, por qué no voy a tener luz.

"Y no, mire, porque usted tiene malos vecinos". "¿Y qué culpa tengo yo? Arréglole usted, o quiere que yo vaya a pelear con el vecino. Si el vecino es flor de tipo y no tiene plata"

Bueno, ahí está presentado el tema.

Lito Quinteros (operador): Canción de Sergio Denis que dice: "Dame luz, si la sombra oculta el sol, dame luz"



ANEXO III

Fecha:	27 de Noviembre de 2006		
Medio:	LV2		
Programa:	Punto de Partida		
Hora emisión:	6:59		
Tiempo nota:	2'		
Tema:	Policiales		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Gabriela Origlia (GO) Ignacio Cadario (IC)
			Modo Txt
<p>Gabriela Origlia: Murió una nena electrocutada en barrio Comercial, la familia entiende que hay responsabilidad de EPEC. Nacho buen día.</p> <p>Ignacio Cadario: Hola Gaby ¿Qué tal, cómo te va? buen día, muy buen día para todos. Así es, estuvimos en barrio Comercial, en el velatorio de (fallas comunicación) Serrano, la niñita de 10 años que falleció el sábado último a causa de una descarga eléctrica en las esquinas de calle La Cumbre y Balnearia cuando iba a hacer una compra al almacén. Dicen los padres que la chica no tocó ningún cable, que cuando pasaba por debajo de un transformador recibió una fuerza descarga eléctrica. Hablamos con Ramón Serrano, su papá, y esto nos decía.</p> <p>Ramón Serrano - Padre de Nena – (RS):</p> <p>“Cuando ella iba pasando cerquita del riel, la corriente la atrajo al riel así que ella no ha tocado ni un cable ni nada. Fue que la chapa, la corriente del riel la... ahí la atrajo y la pegó al riel y nada más. Acá no se trata de un gancho ni nada, el cable estaba cortado hace días.</p> <p>IC: ¿Ha venido alguien de la empresa?</p> <p>RS: No, no ha venido nadie (sic), apenas pasó todo esto vinieron y lo arreglaron ahí no más en el instante y hacía cuánto que venían diciendo que venían a arreglar, que venían y nunca vinieron. Si ya mató a 2 perros y agarró a otros chicos más la corriente así que... esto hace muy mucho ya, no es de ahora, y cuando pasó esta desgracia recién se preocuparon a venir y arreglar.</p> <p>IC: ¿Qué van a hacer Uds. ahora?</p> <p>RS: No, no sé, ya vamos a ver. Cuando pase todo vamos a ver qué vamos a hacer porque así no va a quedar.</p> <p>IC: No va a quedar así.</p> <p>RS: No, no, no, acá va a haber un culpable y el culpable va a tener que pagar”.</p> <p>IC: Las palabras de Ramón Serrano con todo el dolor, el padre de Viviana, la niña de 10 años que</p>			



falleció el sábado último. Te cuento qué pasa en el barrio a esta hora, muchísima indignación por parte de los vecinos pero más que nada por la empresa ¿Qué está haciendo [EPEC](#) en este momento en barrio Comercial? Están descolgando absolutamente todos los ganchos, hemos visto 3 y 4 cuadrillas que están sacando todos los ganchos que de por sí te digo eran ya demasiados. Dice el padre, van a esperar este momento de dolor para iniciar obviamente las acciones correspondientes.

Fecha:	27 de Noviembre de 2006		
Medio:	Canal 12		
Programa:	Noticiero 12		
Hora emisión:	12:43		
Tiempo nota:	3'		
Tema:	Policiales		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Gustavo Tobi (GT) Sebastián Pfaffen (SP)
			Modo Txt

Gustavo Tobi: Letal, hay un cóctel letal, repito. Conexiones clandestinas en electricidad junto con la humedad, eso de una forma u otra provoca accidentes y no es la primera vez, en este caso la víctima una criatura muy chiquita en barrio Comercial.

Vecino (V):

“Y, cuando las dos pasaron aquí... las dos chiquitas pasaron por allá y ella venía aquí, la tomó de acá... la volvió, la volvió y le pegó contra (sic) la espalda contra el fierro, la colgó para allá así y ella gritó y nosotros vinimos y ya la sacamos con una escoba pero... la sacamos de aquí con la escoba y yo la... la corrí para acá porque estaba el brazo pegada, la alzamos y la llevamos al frente.

Vecina (V2):

“Yo corrí cuando él estaba lidiando ahí con ella, y él la friccionaba y yo le... le hacía respiración boca a boca y ella hizo algo... reacción de vida. Entonces le digo, ay... acá está muy fuerte el sol, entonces la trajimos aquí a la sombrita del árbol y ahí le seguimos friccionando y tratándola de reanimar pero ella hizo otra... otro... ¿cómo es? Pero ya empezó a hacer una bocanada de sangre que le venía ya de la garganta ya, muy... muy...

Sebastián Pfaffen: Viviana Serrano de solo 10 años murió el sábado al recibir una fuerte descarga eléctrica cuando tocó un tirante de hierro ubicado en la vereda de calle La Cumbre en barrio Comercial. Sus padres y vecinos se mostraron indignados, dicen que ésta fue la crónica de una muerte anunciada.

Padre (P):

“Ellas estaban jugando acá bañándose, y me dice papi voy a comprar. Le digo, bueno, andá mi hija pero volvé temprano. Y al rato que se fue yo estaba en la esquina y viene una señora corriendo y me dice, le agarró la corriente a la hija de Ramón, y salí corriendo pero ya era



tarde.

Madre (M):

"Ellos tapan todo con plata. A ver si es capaz el gobernador...

SP: Señora, dicen...

M: A ver si es capaz de mirarme a la cara y venir y decirme, mire señora voy a hacer lo posible para investigar todo, para que todo quede claro. A ver si es capaz de mirarme a los ojos, yo quiero mirarlo a los ojos al culpable de todo esto".

SP: Fuentes policiales confirmaron que minutos después del accidente una cuadrilla de [EPEC](#) cortó los cables que provocaban el cortocircuito y eliminó así las pruebas necesarias para determinar las causas de la muerte.

V: Bueno, y ellos proceden... estos cables son los que estaban tocando la cinta esa... la rienda. Eh... se burlan.

V2: Después que cortaron el cable... subió, ¿no? y cortó, dice, tocaba... si esto no tiene corriente dice. Le digo, escúcheme, le digo, no venga a charlarnos a nosotros, le digo, porque esto, le digo, no tendría que haber sucedido si ustedes hubieran hecho las cosas cada vez que los llamaban, porque la señora del frente los llamó muy muchas veces. Seis meses más o menos que el fierro tiene corriente".

SP: Para los vecinos el cable era de [EPEC](#) y no uno de los tantos ganchos que se ven en la zona. Éste no sería el único cable electrificado, hay otro en la esquina de Balnearia y Molinari.

P: Ya había varias denuncias, ya agarró a perros la corriente, todo... ya había varias denuncias".

V: Claro, acá a la vuelta hay un cable que son los tensores que sostienen los cables, ya tiene corriente ese cable".

Fecha:	27 de Noviembre de 2006
Medio:	Canal 10



Programa:	Crónica 10 – 1ra.		
Hora emisión:	13:54:30		
Tiempo nota:	03'00"		
Tema:	Policiales		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Mario Pensavalle (MP) Fabián Aranda (FA) Periodista (P)
			Modo TXT
<p>Mario Pensavalle: La otra tragedia que dejó la lluvia en Córdoba, una Córdoba que recibió más de 43 milímetros de agua en las últimas 26 horas, pasó en una humilde vivienda de barrio Comercial. La víctima una pequeñita de solamente 10 años de edad que tocó el tirante de hierro que estaba con corriente eléctrica y falleció en el acto.</p> <p>Fabián Aranda: La... la electricidad la trajo.</p> <p>Vecino – (V):</p> <p>“Para mí la trajo porque ella no tocó, porque las otras dos pasaron, pasaron bien y ella también pasó y la volvió, la volvió así de aquí. O sea que ella hasta acá llegó porque yo la estaba viendo. Llegó hasta acá dijo: Ah... pegó con la espalda ahí y quedó dobladita así para allá la cabeza. En el aire así la... la levantó, la levantó así quedó... Bueno, y ahí es cuando yo le digo traeme las zapatillas y agarro la escoba y vengo y la saco, la despego del fierro, la tiro acá y la alzo. Cuando la alzo ya me tomó a mí de los pies y de las manos ¿y viste? Y yo... ayúdemen, ayúdemen (sic) salió la Sra., vino ella, un hombre de acá pensaba que estaban peleando los gritos míos.</p> <p>FA: ¿Y le llegó a dar corriente a Ud. también?</p> <p>V: Sí, sí estoy mal, estoy totalmente... la vista, todo, porque en el momento todo fue así.</p> <p>Periodista: Así murió el sábado una nena de 10 años en barrio Comercial cuando pasó cerca de una rienda electrificada de un poste de EPEC. Aunque los vecinos la socorrieron prontamente nadie pudo evitar el trágico desenlace. En el barrio dicen que fue la crónica de una muerte anunciada ya que habían reclamado numerosas veces a la empresa de energía.</p> <p>V: Cinco veces por lo menos, la Sra. de acá ha llamado varias veces porque agarró a la nieta y agarró a otros chicos, y agarró los chicos del frente, (inaudible), a la nietita de ella también. Y todo eléctrico, venían, se paraban, miraban, no, no pasa nada, listo. Está todo listo y se iban. Pero los chicos venían y decían: vení, vení, mirá cómo hace cosquillitas acá, se agarraban, estaban secos. Pero pasó el otro día que vino la chica que había estado mojada jugando como hacía calor, tirándose agua. Bueno, lamentablemente no se pudo hacer nada. Había una redondela así arrollada de cable que es un sobrante, un cable que se ha cortado que estaba tocando la rienda. Y yo a Policía Judicial le entregué el otro que está quemado, le ha tocado y lo</p>			



cortaron y lo tiraron ahí, y al rollo el que más les comprometía se lo llevaron. Se lo llevaron...
 FA: Podrían haber evitado una desgracia.
 V: Totalmente, hace 5 ó 6 meses podrían haber evitado esto”.
 V2: “Miraban ahí arriba, ¿no cierto?, y veían y se volvían a ir. Llegaban hasta la esquina, miraban y se iban, y la Sra. de acá les decía: por favor da corriente, no dice y se volvían a ir. Así que no... ellos no hicieron nada, esperaron que ocurriera esto para venir y sacar todo los cables...”.

Fecha:	27 de Noviembre de 2006		
Medio:	Canal 8		
Programa:	Telecho Noticias 1ra.		
Hora emisión:	12:17		
Tiempo nota:	03'00”		
Tema:	Policiales		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Adrián Álvarez (AA) Karina Ortiz (KO) Héctor Emanuele (HE)
			Modo TXT

Adrián Álvarez: Una muerte que podría haberse evitado en barrio Comercial.
 Karina Ortiz: Una nena de 10 años murió electrocutada cuando estaba jugando con sus amigos al carnaval el sábado en barrio Comercial. La pequeña fue atraída por un riel que estaba electrificado y que estaba sosteniendo un poste. Los vecinos trataron de salvarla pero nada pudieron hacer.
 Héctor Emanuele: La nena tenía 10 años, estaba jugando al carnaval en la calurosa tarde del sábado junto a dos amiguitas cuando decidieron caminar hasta un kiosco a comprar caramelos. Allí pasaron al lado de este riel que estaba electrificado y como la nena estaba mojada quedó pegada. Un vecino intentó salvarla pero el esfuerzo fue en vano, murió camino al hospital.
Héctor Guzmán – Vecino –:
 “Y con el palo, con el palo acá estaba pegada la... la tironeo así y la suelta, cuando la suelta cae aquí, cuando yo la agarro me toma la corriente a mí y grito yo: ayúdemen, ayúdemen (sic)”.
 HE: Barrio Comercial está consternado por la muerte de esta pequeña de tan solo 10 años, una muerte que se podría haber evitado. Los vecinos hace 6 meses que presentaron denuncias porque este riel de hierro conductor de electricidad ya había matado a un perro y le había dado electricidad a otras personas.
Zulma Leiva - Mamá de la nena electrocutada – (ZL):
 “Porque esto no tendría que haber sucedido, porque si llamamos muchas veces, la Sra. de ahí llamó muchas veces porque yo creo que a la primera que le dio la corriente es a la nieta, le dio a un perro, le dio a los nietos de la Sra., y hace como 6 meses que está esto dando corriente.
 HE: ¿Y a Ud. qué le pasó?



Vecinos – (V):

“Me agarró la corriente, por eso llamé.

HE: ¿En el mismo lugar?

V: En el mismo lugar.

HE: ¿Y qué piensa hoy?

V: Qué voy a pensar, ya es tarde para que piense, todo lo que piense y que se pueda hacer es tarde”.

ZL: Yo creo que el que es padre lo va a sentir pero la madre lo sabe, porque la madre es la que le agarran todo de dentro, es muy carne. No me voy a olvidar nunca, nunca de mi hija pero voy a hacer que paguen así sea lo último que haga en mi vida, voy a hacer que paguen por mi hija. No necesito plata, no necesito nada, yo necesito que por mi hija paguen lo que le hicieron, yo necesito justicia. Justicia quiero”.

Imágenes velatorio.

AA: La postura de los familiares y vecinos es clarísima, hay antecedentes. Sin embargo desde [EPEC](#) deslindan responsabilidades y dicen que la culpa es de los ganchos que hay en el sector.

Lic. Adrián Calvo - RRPP EPEC – (AC):

“No había ningún cable que estuviera este... en condiciones de producir este inconveniente por parte de la [Empresa Provincial de Energía](#).

HE: ¿Es correcto de que haya un riel que es de hierro, que es conductor de electricidad sosteniendo el poste de luz?

AC: Un riel de hierro, habría que verlo técnicamente pero todo se hace de acuerdo a normas, es decir...

HE: ¿Es habitual encontrar en las calles un riel que sostenga un poste de luz? Porque precisamente es de hierro y es conductor de electricidad, el lugar donde la nena muere electrocutada.

AC: No, no, son muchísimos los materiales que se pueden utilizar, lo importante es que estén aislados.

HE: En este caso no fue así.

AC: Habría que ver realmente qué es lo que ocasionó el deceso de la niña.

HE: Para Uds. no fue una mala conexión de [EPEC](#) o un cable que esté haciendo un puente, para Uds. son los ganchos.

AC: De acuerdo a los informes técnicos no tengo ningún tipo de elemento que haya estado electrificado”.

Fecha:	27 de Noviembre de 2006
Medio:	LV2



Programa:	Café con Galleta		
Hora emisión:	15:48		
Tiempo nota:	05'00"		
Tema:	EPEC Servicio		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Daniel Alassia (DA) Jorge Kelly (JK)
			Modo Txt
<p>Jorge Kelly: Bueno, uno de los temas que planteábamos a la apertura del programa es que los padres de la nena electrocutada en Barrio Comercial están culpando a EPEC, eh... porque dicen que la nena no tocó nada, que fue atraída por un hierro que estaba como imantado, que tenía energía. Bueno, estamos en línea con Adrián Calvo, el encargado de relaciones públicas de la empresa. Adrián, ¿cómo le va?, buenas tardes.</p> <p>Adrián Calvo – Relaciones Públicas EPEC – (AC): “¿Qué tal, cómo está Jorge?”</p> <p>JK: Bien. ¿Le ha llegado algo de este reclamo a ustedes, o solamente lo que ha manifestado esta gente en los medios, Adrián?</p> <p>AC: Bueno, yo... ayer ya tuvimos este contacto anteriormente, a partir de una llamada que se efectúa a la guardia, se apersona el... nuestro personal y en momento posterior al acaecimiento de este inconveniente, de este accidente fatal, lamentablemente. Y no teníamos ningún cable propio del sistema que estuviera, este, con inconvenientes, o que estuviera cortado o que estuviera electrificado.</p> <p>JK: Mhmm...</p> <p>AC: Lo que sí hay que destacar ahí es que es una zona de muchísimas conexiones clandestinas, y que lamentablemente este tipo de inconvenientes, es decir, uno de los efectos, una de las consecuencias que tienen los ganchos, es casualmente esto, ¿no?, de producir sobre todo sobre los niños, este, accidentes o en este caso esta situación totalmente dolorosa que ha sido la...</p> <p>JK: Claro, ellos sostienen que no es un cable, si no que habrían tocado como una especie de hierro, o algún tipo de soporte de una columna o de un palo que podría estar electrificado.</p> <p>AC: Nosotros inspeccionamos todo y no había nada que pudiera estar electrificado, ¿mhmm?</p> <p>JK: Bien.</p> <p>AC: Lo que suele suceder en estos casos es que o se desconecta desde el punto del hogar la conexión clandestina, queda energizada, y toca alguna parte metálica y se produce la descarga.</p> <p>JK: Claro, sí, sí. No, digamos que, este... los ganchos son de altísimo riesgo y esto...</p> <p>AC: Totalmente, y es la responsabilidad de todos erradicar esto.</p> <p>JK: Claro...</p>			



AC: Tanto por el lado de la empresa, que nosotros estamos permanentemente fiscalizando esa zona, vuelvo a repetir, es una zona de muchísima conexión clandestina, y la responsabilidad de aquellos que tienen que constituirse en agentes de la empresa.

JK: Bien, Adrián...

AC: Se hubiera evitado todo esto si las conexiones hubieran estado debidamente, este...

JK: Hechas.

AC: Conectadas.

JK: Bueno, como dice alguien en Buenos Aires, otro tema. Va a estar bravo el verano, eh. Me parece que demasiados los splits, los elementos que se han comprado... ¿cómo van a hacer Adrián?

AC: Bueno, Córdoba ha tomado todas las previsiones necesarias, se vienen haciendo inversiones a nivel estructural, de repotenciación de estaciones generadoras, y por otro lado hemos apelado en un muy buen diálogo con todo lo que es la industria y el comercio. La semana pasada hubo un diálogo donde se presenta el Consejo Consultivo Industrial, en el marco del Ministerio de la Producción, junto la EPEC se presentó un plan de contingencia, donde se pide una suerte de reprogramación para la producción. Y por otro lado, de esto ya desde hace bastante tiempo, nosotros venimos apelando a un uso racional de la energía eléctrica, que yo creo que con la señal que nos han dado los cordobeses los dos veranos anteriores, vamos a sortear sin mayores inconvenientes este verano. Puede haber algunos casos puntuales en estos días de altísimas temperaturas, y que, vuelvo a decir, serán casos en su... posiblemente puntuales, no, no, nada estructural.

JK: Bien. Daniel Alassia quería hacerle una pregunta aquí.

AC: Sí, dígame.

Daniel Alassia: Justamente a propósito de este tema, buenas tardes Adrián...

AC: ¿Qué tal Daniel?

DA: ¿No hay que aplicar lo mismo que se aplicó para el invierno, algún tipo, no sé si llamarle castigo, eh, pero por lo menos tarifa diferenciada, o multa, o algo?

AC: No, no, no. El verano se puede compensar muchas veces con que cae algún cierto tipo de actividad y se levanta la actividad de servicios, turística. Lo que sucedió en los dos años anteriores, fue fundamentalmente se mensuró, es decir, se pidió concretamente un importe, un porcentaje de ahorro que fue un 5%, y los cordobeses respondieron aún mejor, dando casi un 7% de ahorro. Lo que estamos apelando ahora es que se declare principalmente todo lo que sea refrigeración, se ha incorporado una gran cantidad de aire acondicionado, pero eso nos va a permitir, de alguna manera, prever todo lo necesario para que no tengamos inconvenientes puntuales.

JK: Bien. Gracias Adrián por atender a LV2, un abrazo, eh. Que ande bien.

AC: Por favor, gracias a ustedes".

Fecha:	27 de noviembre de 2006
Medio:	Canal 12



Programa:	Telenoche 12		
Hora emisión:	21:18		
Tiempo nota:	01'00"		
Tema:	Policiales		
Sub-Tema			
Periodista/s:			Jorge Cuadrado (JC)
			Modo Txt
<p>Jorge Cuadrado: Nos volvemos a ocupar del caso de la nena de 10 años electrocutada en barrio Comercial, los vecinos le echan la culpa a EPEC, para EPEC el problema es de los ganchos. Habla su Jefe de Relaciones Públicas.</p> <p>Adrián Calvo – Relaciones Públicas EPEC – (AC):</p> <p>“Los vecinos tienen primero que constituirse en clientes de la empresa sino este flagelo va a continuar, lamentablemente en épocas de verano esto se acentúa mucho más, eso creo que es la responsabilidad número uno. Este, segundo, tienen todas las alternativas para constituirse en cliente, vuelvo a repetir, tienen tarifa social adaptada a las condiciones y tienen la mejor voluntad de la empresa para tener un buen servicio, eso sí, no se puede ser cliente únicamente en las épocas de frío o en las épocas de verano, se es cliente durante todo el año y se evita este tipo de drama que es un drama muy, muy caro, digamos, que es casualmente la víctima y sobre todo una criatura de 10 años.</p> <p>Periodista: ¿Se podría haber evitado todo esto?</p> <p>AC: Sin lugar a dudas, si ahí hubiéramos tenido clientes totalmente normalizados no hay riesgo eléctrico, la infraestructura de EPEC, el equipamiento de EPEC por norma no conlleva ningún tipo de riesgo eléctrico, sí la conexión clandestina.”</p>			

ANEXO IV

Estratificación NSE 1996 vs. 2002
 Total Principales Núcleos Urbanos

1996			
NSE	ESTRATOS	%	NIVEL
ABC1	Alto y Medio Alto	11	Alto y Medio 45 %
C 2	Medio Típico	10	
C 3	Medio Bajo	24	
D 1	Bajo Superior	25	Bajo 50 %
D 2	Bajo Inferior	25	
E	Marginal	5	Marginal 5 %

2002		
ESTRATOS	%	NIVEL
Alto 1	5	Alto y Medio 30%
Alto 2	5	
Medio Alto	10	
Medio Típico	10	
Bajo Superior	30	Bajo 50 %
Bajo Inferior	20	
Marginal	20	Marginal 20 %



ANEXO V

A continuación se expone un abstract del Plan realizado por Edenor en 1998, publicado en "El Poder de la Comunicación Institucional"⁴⁰. El mismo fue ganador del Premio EIKON otorgado ese año en la Categoría: "Relaciones con la Comunidad".

Denominación del Plan: Estrategia comunicacional para erradicar el consumo clandestino de electricidad.

Empresa: Edenor

Responsables de la Presentación: Gerencia de Relaciones Públicas e Institucionales Edenor y Dell'Oro Trigo Comunicación Institucional

Situación

Edenor es una de las empresas de servicios públicos privatizada dentro del proceso denominado Reforma del Estado puesto en marcha en el primer gobierno de Carlos Menem. Sus operaciones se iniciaron en 1992. En 1997 atendía a 2.2000.000 clientes (más de 7 millones y medio de personas) residentes en zona norte de la Capital Federal y los distritos del Noreste del Gran Buenos Aires (un área de 4.637 km²).

Edenor es una de las principales distribuidoras de electricidad de la Argentina, pues comercializa alrededor del 20% de la energía distribuida en el país. Su facturación anual superó en 1997 los 820 millones de dólares y su patrimonio neto llegó a 900 millones. Por su volumen de ventas, se ubica entre las 10 empresas más importantes del país.

En su primera etapa como empresa de servicios, Edenor enfrentó obstáculos serios. Entre ellos, la pérdida no técnica de energía, llamada

⁴⁰ El Poder de la Comunicación Institucional. Edit. Sociedad Impresora Americana S.A.I.C, 2000, Pág.. 43

así pues exceda la pérdida normal en cualquier sistema de distribución. Este problema, ocasionado por el consumo clandestino, impedía la facturación del 20% del suministro (equivalente a 150 millones de dólares anuales). El perjuicio económico también afectaba al Estado, que perdía, en materia de impuestos, fondos y tasas, aproximadamente 40 filones anuales.

El consumo clandestino se registraba tanto en sectores de bajo nivel económico, nucleados en barrios precarios y asentamientos como en sectores no carentes: industrias, comercios y áreas residenciales.

La demanda incontrolable que se producía en esas zonas, sobre todo en invierno, ocasionaba frecuentes averías en las instalaciones y perjudicaba la continuidad de la prestación a los clientes de áreas aledañas. Los mismos consumidores irregulares veían amenazada su seguridad. La precariedad de sus improvisadas instalaciones provocó múltiples accidentes, algunos fatales, e incendios que destruyeron sectores enteros de esos barrios.

Objetivos Generales

Los objetivos globales del plan fueron reducir la pérdida no técnica de energía, combatir la cultura del “no pago”, poner en evidencia los perjuicios que el consumo clandestino causa en la comunidad y solucionar de manera permanente este grave problema social esencial a un importante sector de la población.

Mensajes y Públicos

La opinión en general debía conocer la gravedad del problema y llevar a delante un debate que provocara el proceso de concientización.

Para ello era imprescindible que los medios de comunicación participaran activamente del proceso. Toda la información sobre el issue se puso a disposición de los líderes y formadores de opinión para

lograr que sus notas reflejaran la gravedad del problema. Las autoridades nacionales, provinciales y municipales fueron interpeladas para que asumieran la responsabilidad que les tocaba.

A los consumidores clandestinos carentes se les alertó acerca del delito que cometían. La empresa les comunicó su intención de solucionar el problema sin llegar al corte del suministro.

Edenor les advirtió a los consumidores clandestinos no carentes que el plan anti fraude implicaría acciones penales y sanciones económicas.

El mensaje se dirigió también al Defensor del Pueblo, los legisladores nacionales y provinciales y las asociaciones de consumidores.

Plan-solución

Se confeccionó un programa de comunicación para un período de años múltiples, de 1993 a 1997, con un presupuesto de 2 millones de dólares para todo el período.

La instalación del issue en la opinión pública se logró a través del tratamiento del tema del consumo clandestino en los medios de comunicación en el ámbito nacional. El contacto con la prensa se hizo permanentemente y con el tiempo se extendió a medios locales.

Al mismo tiempo se distribuyó folletería didáctica en los barrios afectados. Los ejes temáticos de estas piezas eran las medidas de seguridad en el uso de la electricidad, el consumo racional de la energía y las ventajas que implicaba pasar a la categoría de cliente

regular. Esta tarea se complementó con el diálogo directo con los líderes de zona, directivos de entidades intermedias y asociaciones de consumidores. Paralelamente se buscó sensibilizar a las autoridades para que realizaran las obras de urbanización necesarias para el tendido de líneas y la instalación de medidores.

Edenor acordó distintos convenios provisorios con los barrios para iniciar las tareas de normalización. Posteriormente firmó un “Acuerdo Marco” con el gobierno nacional y provisional al que adhirieron la mayoría de los municipios.

Resultados

Los resultados de este plan incrementaron de manera significativa la imagen institucional positiva de Edenor. Las encuestas de satisfacción respecto al servicio demuestran: mientras en septiembre de 1992 los clientes satisfechos o muy satisfechos alcanzaban el 63,5%, en 1997 el porcentaje llegó al 85%. El consumo clandestino descendió del 20% en 1992 a menos del 2% en 1997. En 1998 se había normalizado la situación del 90% de los consumidores irregulares y el servicio en las zonas aledañas. En 1992 se registraban 13 cortes de energía anuales por clientes. En 1997, menos 4. La empresa pudo recuperar las pérdidas monetarias, y pasó de experimentar un saldo negativo de 58 millones de dólares en 1992 a 100 millones a favor en 1997.

ANEXO VI



Subite al sistema

Plan para reducir las pérdidas por robo de energía



Empresa Provincial
de Energía de Córdoba

A) Introducción

1. Naturaleza de la institución

Productos y servicios	EPEC genera, transporta y distribuye energía en todo el ámbito de la Provincia de Córdoba.
Conformación del Capital	Ente autárquico dependiente del gobierno provincial a través del Ministerio de Obras Publicas.
Cientes	639.220
Empleados	2.440
Parque de generación	Generación térmica: cuatro centrales con una potencia instalada de 282,56 MW. Generación hidráulica: diez centrales con una potencia instalada de 178,03 MW.
Transmisión	La energía generada en la provincia y la que llega desde el Sistema Interconectado Nacional se distribuye en todo el territorio provincial por medio de redes de alta, media y baja tensión que pertenecen a EPEC.
Distribución	EPEC se divide en nueve zonas administrativas con características diferentes en cuanto a su geografía, densidad de población y composición del mercado atendido. Las 204 cooperativas que prestan el servicio de distribución de energía en algunas localidades del interior provincial son, a su vez, clientes de EPEC.

La actividad de EPEC está regulada por el Ente Regulador de Servicios Públicos (ERSeP), organismo que depende del gobierno provincial.

2. Identificación del problema

El concepto pérdidas no técnicas se refiere al uso clandestino del servicio de energía eléctrica.

Para EPEC, el robo representa una pérdida económica estimada entre el 10,5% y el 12% del total facturado.

Quienes acceden clandestinamente al sistema utilizan la energía de manera abusiva (principalmente, para refrigeración o calefacción), causando cortes de energía y bajas en la tensión en todo el sector.

El aumento del precio de las energías alternativas a la eléctrica agravó las condiciones: los “ganchos” fueron el recurso más difundido para reemplazar calentadores y estufas a gas, kerosene, leña o carbón.

Frente a los cortes e irregularidades en el servicio, la empresa debe responder con urgencia al reclamo del cliente que está “al día”, beneficiando al mismo tiempo a quienes ocasionan el daño.

La solución de reclamos aislados abona el círculo vicioso y realimenta un problema que crece al ritmo de la crisis económica.

3. El Plan Subite al Sistema

3.1. Características

Se diseñó una estrategia multifrontal sostenida en cuatro pilares:

Señal educativa: Unidad Educativa para el Consumo de la Energía (UECE). Unidad móvil que recorre sectores populares de Córdoba organizando talleres comunitarios. *Detalles en Anexo 1*

Señal económica: Tarifa social. Programa comercial especial que desde noviembre de 2001 flexibiliza la tarifa de manera diferenciada a carecientes e indigentes. *Detalles en Anexo 2*

Señal comunicativa: Campañas de comunicación. Campañas de comunicación interna y externa. *Detalles en Anexo 3*

Señal tecnológica: Se tenderán sesenta kilómetros de cables preensamblados antifraude antes de fin de año y otros sesenta más en julio de 2004 en los barrios donde hay mayor índice de pérdidas no técnicas. *Detalles en Anexo 4*



3.2. Objetivos

Lograr un cambio de actitudes y conductas generalizado y sostenido en el tiempo respecto al robo de energía.

3.3. Metas

Primera etapa: Más clientes

Incorporar sesenta mil nuevos medidores a EPEC en veinticuatro meses, lo que significa incrementar en un diez por ciento la cartera de clientes.

Segunda etapa: Menos pérdidas no técnicas

Disminuir las pérdidas no técnicas en un cinco por ciento antes de septiembre de 2005.

3.4. Tiempos

Lanzamiento: Septiembre de 2002.

Primera etapa: Septiembre de 2001 / Septiembre de 2003

Segunda etapa: Octubre de 2003 / Septiembre de 2005

4. Públicos

Habitantes de sectores donde se registran los mayores índices de pérdidas no técnicas.

Clientes normales de EPEC

Formadores de opinión (periodistas, empresarios, políticos)

Público interno

5. Acciones realizadas como soportes del plan

Octubre 2000

Diseño y puesta en marcha de la Unidad Educativa para el Consumo de la Energía (UECE)

Diseño de acciones de comunicación interna.

Noviembre 2001

Implementación de la Tarifa Social

Campaña de comunicación interna

Septiembre 2002

Lanzamiento del Plan Subite

Inicio de la campaña "Tarifa Social" en medios de comunicación masiva

Continúa la campaña de comunicación interna

Seguimiento del proceso de gestión interna de la Tarifa Social. Evaluación, propuestas, ajuste.

Enero 2003

La consultora en Investigación de mercados Delfos realizó el estudio cuantitativo "Tarifa Social" (ver Anexo 6, documento 1)

B) Ejecución del Plan

1. Pasos y procesos

El Plan Subite al Sistema está compuesto por cuatro programas centrales, cuyos procesos de implementación se describen en los Anexos 1, 2, 3 y 4.

2. Ajustes en la implementación

2.1. UECE

Inicialmente, la presencia de representantes de EPEC en los barrios se percibía como un elemento policiaco y amenazante.

Las experiencias iniciales y el contacto con “informantes clave” en diversas comunidades orientó el desarrollo de una estrategia para reducir la resistencia a participar y lograr la mayor contribución de aportes.

Se trabajó sobre distintos aspectos:

- **La historia de la comunidad.** Las charlas suelen iniciarse con preguntas sobre el origen del asentamiento o barrio, los personajes más conocidos, momentos claves en la historia común, tipo de relación con las distintas instituciones. Además de “romper el hielo”, esta instancia permite conocer experiencias comunes, preferencias y prejuicios de la comunidad

- **El ambiente físico.** La experiencia demostró que las escuelas resultan el ámbito óptimo para los encuentros (se las percibe como un espacio “neutral”, respetado por todos los miembros de la comunidad). Los centros vecinales y clubes resultaron menos representativos y más vinculados a sectores muy definidos de la colectividad.

- **El material didáctico.** Se diseñó un tablero que permite ver “en directo” el movimiento del medidor mientras se enchufan distintos electrodomésticos.

El mismo elemento muestra cómo se producen las descargas eléctricas cuando no se utiliza la red de manera segura (por ejemplo, cuando se coloca un “gancho” o se manipulan cables en mal estado).

- **Las interacciones.** Los talleres tienen una importante participación de los asistentes, tanto mediante preguntas como haciendo “pruebas” con la manipulación de artefactos y cables conectados al tablero. Las reuniones concluyen con preguntas dirigidas al capacitador de EPEC, quien regresa al barrio periódicamente.

2.2. Tarifa Social

Los capacitadores de EPEC a cargo de la UECE se constituyeron en un invaluable “termómetro” a partir del contacto directo con clientes y usuarios clandestinos. Sus aportes permitieron:

- Establecer el grado de conocimiento y comprensión de las características de la tarifa social.
- Identificar preferencias respecto a canales de comunicación adecuados para los mensajes publicitarios.
- Detectar las dificultades surgidas en torno al proceso de gestión de la tarifa social.

A estos aportes se sumaron los resultados del Estudio de Opinión Pública realizado por Delfos. Este informe determinó un conocimiento del 32% de la tarifa social. Sin embargo, entre quienes están dispuestos a solicitarla se detectó un desconocimiento del 80%. (Ver Anexo 6, documento 1)

En base a estos indicadores:

Se produjeron ajustes en los contenidos y el plan de medios de la campaña de comunicación en medios masivos

Se reforzó la presencia de representantes del EPEC en los barrios, valorizando la acción de la comunicación interpersonal para la comprensión de la gestión administrativa.

Se formó una comisión integrada por miembros del ERSeP y EPEC para estudiar el proceso de gestión de la Tarifa Social.

2.3. Plan de comunicación

A catorce meses la implementación de la Tarifa Social, el estudio cuantitativo de Delfos sumó precisiones estadísticas a las impresiones obtenidas mediante los contactos interpersonales de la UECE.

El análisis conjunto de los informes de ambas fuentes condujo a la revisión de contenidos y estrategias de la campaña de comunicación.

2.3.1. Estrategia de contenidos

Entre quienes conocían la Tarifa Social se determinó un elevado grado de desconocimiento (80%) acerca del modo en que solicita el beneficio.

A partir de esta evidencia:

- Se acompañó el rediseño de la gestión administrativa con un paquete de productos destinados a apoyar el proceso (folletos, cartas dirigidas a los clientes, señalética).
- En la campaña de medios masivos, se desplazó el eje de los contenidos de la función informativa hacia a la función formativa.

2.3.2. Estrategia de medios

El informe permitió determinar que un 32% de los habitantes de la ciudad capital conocía la Tarifa Social, índice que caía al 13% en el interior. A partir de esta evaluación, se revisó la estrategia de medios original:

- Se reforzaron las pautas en diarios, radios y pequeñas publicaciones de distribución regional.
- Se optó por tener presencia en festivales populares del interior provincial mediante vallados y acciones de promoción.

3. Dificultades y soluciones

En junio de 2003, la comisión integrada por miembros de las áreas de comunicación del ERSeP y EPEC presentó sus conclusiones, que permitieron delinear las principales amenazas para la implementación generalizada y sostenida de la Tarifa Social:

- Barreras económicas: Relacionadas con dificultad para cumplir con el pago de la tarifa y los requisitos para acceder a los planes de pago de deudas previas.
- Barreras culturales: Hábitos y valores dominantes entre el público meta.
- Barreras administrativas: Burocratización del proceso de gestión de la Tarifa Social.

Con el objetivo de salvar estos obstáculos, se dispuso:

- Desarrollar un diagrama de flujo como herramienta para que los distintos actores visualicen el proceso y sugieran para mejoras en su gestión. (Anexo 2)
- Desarrollar nuevas piezas comunicacionales dirigidas a los distintos públicos. (Anexo 2)
- Desarrollar un programa educativo en alianza con ONG locales dedicadas a la educación popular (Fundación Arcor, Fundación Minetti), para incluir conceptos relacionados con el ahorro de energía en los contenidos curriculares de la educación primaria y secundaria oficial. (En elaboración).
- Desarrollar planes de pago alternativos.

Unidad Educativa para el Consumo de la Energía PROYECTO DE AMPLIACIÓN



La Unidad Educativa para el Consumo de la Energía, UECE, aprobada por Resolución Interna N° 69292 (agosto 2000), es una unidad móvil, flexible, que tiene la finalidad de educar a los usuarios para comprender las ventajas de incorporarse al servicio legal de energía eléctrica y racionalizar su consumo.

En cinco años de trabajo, la UECE realizó talleres comunitarios en más de cuatrocientos barrios cordobeses.

Este proyecto propone legitimar institucionalmente esa actividad, además capitalizar y extender esa valiosa experiencia en la capital y el interior provincial.

A. ASPECTOS GENERALES

Objetivos del Proyecto

- Reforzar la condición de la UECE como nexo entre EPEC y sus clientes.
- Asegurar la capacidad de la UECE para trasladarse a puntos críticos de la ciudad de Córdoba y el interior de la provincia.
- Generar un espacio físico e institucional para la UECE dentro de la estructura de EPEC.

Objetivos de la UECE

Sumar la educación como una herramienta que complemente las acciones técnicas, económicas y legales que EPEC encara para la reducción de las pérdidas no técnicas.

Finalidad

Incorporar pautas culturales en sectores urbano marginales para que se incluyan en el sistema y permanezcan en él a lo largo del tiempo.

Fundamentos

Soluciones educativas para problemas culturales

La experiencia demuestra que las barreras tecnológicas, legales y comunicativas no son suficientes para eliminar de raíz a las conexiones clandestinas y el uso indebido de la energía eléctrica, que contribuyen al aumento de las pérdidas no técnicas.

Creemos que la solución para este problema surgirá desde la educación, la única herramienta capaz de asegurar que el uso correcto de la energía sea una pauta cultural internalizada y sostenida en el tiempo.

Los planes y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los habitantes necesitan la educación previa de sus futuros usuarios.

Cuando la innovación tecnológica se impone como un fin en sí misma, sin considerar el aspecto humano de quien la recibe, puede ser interpretada como una imposición o prepotencia del poder. Sin la comprensión y aceptación de sus beneficios, puede generar la resistencia y rechazo de sus destinatarios.

Estrategia

Educar para que el cambio tecnológico se perciba como reconocimiento social.

La educación del usuario debe sumarse como una herramienta más en la construcción de una metodología para controlar las pérdidas no técnicas.

El desafío es lograr que las respuestas técnicas, económicas y legales que EPEC está llevando adelante para la reducción del índice de PNT dejen de ser percibidas comunitariamente como un castigo y comiencen a ser entendidas como una mejora u oportunidad para legitimar la condición de ciudadano en sectores tradicionalmente marginados.

Cada una de las acciones debe incorporar al actor principal de esta mejora, el usuario, quien se educará en dos sentidos:

- Para comprender las ventajas de subirse al sistema
- Para aprender a racionar su uso de la energía en relación a sus recursos económicos.
- Para realizar sus propias gestiones frente a las instituciones (EPEC y ERSeP) y actuar responsablemente respecto al servicio.

Funciones

Información

- Transmitir conocimientos respecto al uso seguro de la energía y los riesgos asociados al uso ilegal del servicio.
- Transmitir conocimientos asociados al uso eficiente de la energía eléctrica y otros recursos.

Educación

- Transmitir el valor de ser parte del sistema legal y la importancia del reconocimiento institucional de la condición de ciudadano.
- Transmitir el valor de lograr la continuidad generacional de esta condición.
- Transmitir la cultura de la responsabilidad y el respeto por el bien comunitario.

Nexo

- Facilitar gestiones institucionales ante el ERSEP y EPEC.
- Posteriormente, la UECE actúa como nexo: es un espacio para resolver dudas, facilitar gestiones y presentar inquietudes.
- Esta acción es un elemento fundamental a la hora de evitar un retorno a las conexiones clandestinas.

B. IMPLEMENTACIÓN

Los resultados de la UECE dependen en gran medida de la capacidad de sus miembros para establecer un buen vínculo con la comunidad en la que intervienen.

Para ello, se sugiere:

En relación con los líderes comunitarios

- Detectar las instituciones del sector designado: dispensario, parroquia, centro vecinal, radio de frecuencia modulada, capangas, ONGs.
- Mantener entrevistas con los líderes comunitarios para detectar necesidades, expectativas y demandas del sector.
- Presentar y lograr consenso sobre la propuesta de EPEC.
- Buscar que el líder se transforme en vocero de esa propuesta.
- Utilizar los canales de comunicación ya formalizados de las instituciones de base. Adaptar los mensajes de EPEC a esos canales y al código del lugar.

En relación con los vecinos

- Captar la atención del sector femenino.
- Escuchar atentamente sus reclamos y expectativas.
- Responder a cada una de las inquietudes planteadas.
- En caso de no tener respuesta, tomar nota. Proponer un nuevo encuentro para atender la inquietud.
- Explicar claramente la propuesta de EPEC. Evitar crear falsas expectativas.
- Realizar el seguimiento de los casos.

Tareas operativas de la UECE

- Establecer vínculos con las instituciones de base del sector. Adaptar la propuesta de EPEC a la realidad local.
- Diseñar las herramientas de publicidad y promoción de la propuesta en relación a las características del sector.

- Ejecutar el taller educativo en dos etapas: una charla informativa inicial, donde se establezcan las condiciones para ingresar al sistema y un segundo taller en el que se imparten nociones de seguridad y uso eficiente de la energía.
- Realizar gestiones administrativas personalizadas (tarifa social, pilares premoldeados).
- Monitoreo, seguimiento y evaluación de resultados.

Metodología

- Traslado de la UECE hasta el lugar donde se realizarán obras.
- Verificar el sector comprendida por la obra. Identificar sus características
- geográficas, sociales, culturales.
- Establecer contacto personal con un líder comunitario.
- Primer charla informativa sobre los requisitos para subirse al sistema
- Realización de la obra
- Taller educativo.
- Traslado de las demandas comunitarias a la empresa.
- Contención posterior. Seguimiento de los casos.

Contenidos de las reuniones

- Una vez concluidos los operativos de traslado y solicitudes de servicio, la UECE ofrece una charla educativa, informativa e ilustrativa sobre la correcta utilización y uso inteligente de la energía eléctrica.
- Además, se consideran temas relacionados con riesgos del uso indebido, precauciones, reacción adecuada frente a un choque eléctrico (números telefónicos útiles, primeros auxilios, maniobras).
- Posteriormente, la UECE actúa como nexos: es un espacio para resolver dudas, facilitar gestiones y presentar inquietudes.

- o Esta acción es un elemento fundamental a la hora de evitar un retorno a las conexiones clandestinas.

Constitución de la UECE

Recursos humanos

Actualmente, la UECE cuenta con dos personas asignadas que dependen del plantel de la División Pérdidas No Técnicas.

Para alcanzar los objetivos planteados, se considera necesario ampliar ese equipo con dos personas más.

A fines de conformar un grupo de trabajo interdisciplinario, se sugiere la incorporación de personal que complementen el perfil técnico de los dos actuales miembros de la UECE.

Perfiles sugeridos:

- o Ambos con perfil administrativo, con manejo de PC.
- o Una persona con conocimiento de la gestión comercial de EPEC.
- o Una persona con conocimiento de metodologías de trabajo comunitario (formación en comunicación o trabajo social).

Preferentemente, deberían mostrar perfil humanitario y aptitud para la negociación, con entrenamiento para mantener objetividad profesional frente a instancias de tensión. Además, deberían tener capacidad para adaptarse a condiciones diversas y sensibilidad para enfrentar situaciones socialmente delicadas.

Recursos físicos

Vehículo especial

Preferentemente, tipo van (Ducatto, Traffic o similar), con capacidad para seis o siete personas e identificación exterior.

Espacio físico. Oficina.

- o Idealmente, esta oficina debería estar en el Edificio Central, en el primer subsuelo (normalmente, allí se atiende a los clientes).

- Esta oficina debería contar con los siguientes elementos:
- Espacio para pequeñas reuniones (de hasta seis personas).
- Mesa, sillas.
- Espacio para atención personalizada (cuatro puestos de trabajo: escritorios con dos sillas).
- Terminales de PC con SIGEC, SUME, Internet
- Impresora, teléfono, fax
- Pizarrón, elementos didácticos.
- Armarios.
- Carteles identificatorios en el exterior e interior de la oficina

Material de difusión

- Manual de procedimientos
- Manual didáctico
- Tarjetas personales.
- Acompañamiento publicitario
- Mesa plástica y seis sillas para talleres móviles.
- Gazebo o sombrillas identificadas.

Recursos tecnológicos

- Handies para comunicarse con la oficina, a fines de solicitar información en red.

Medición, evaluación y corrección de resultados

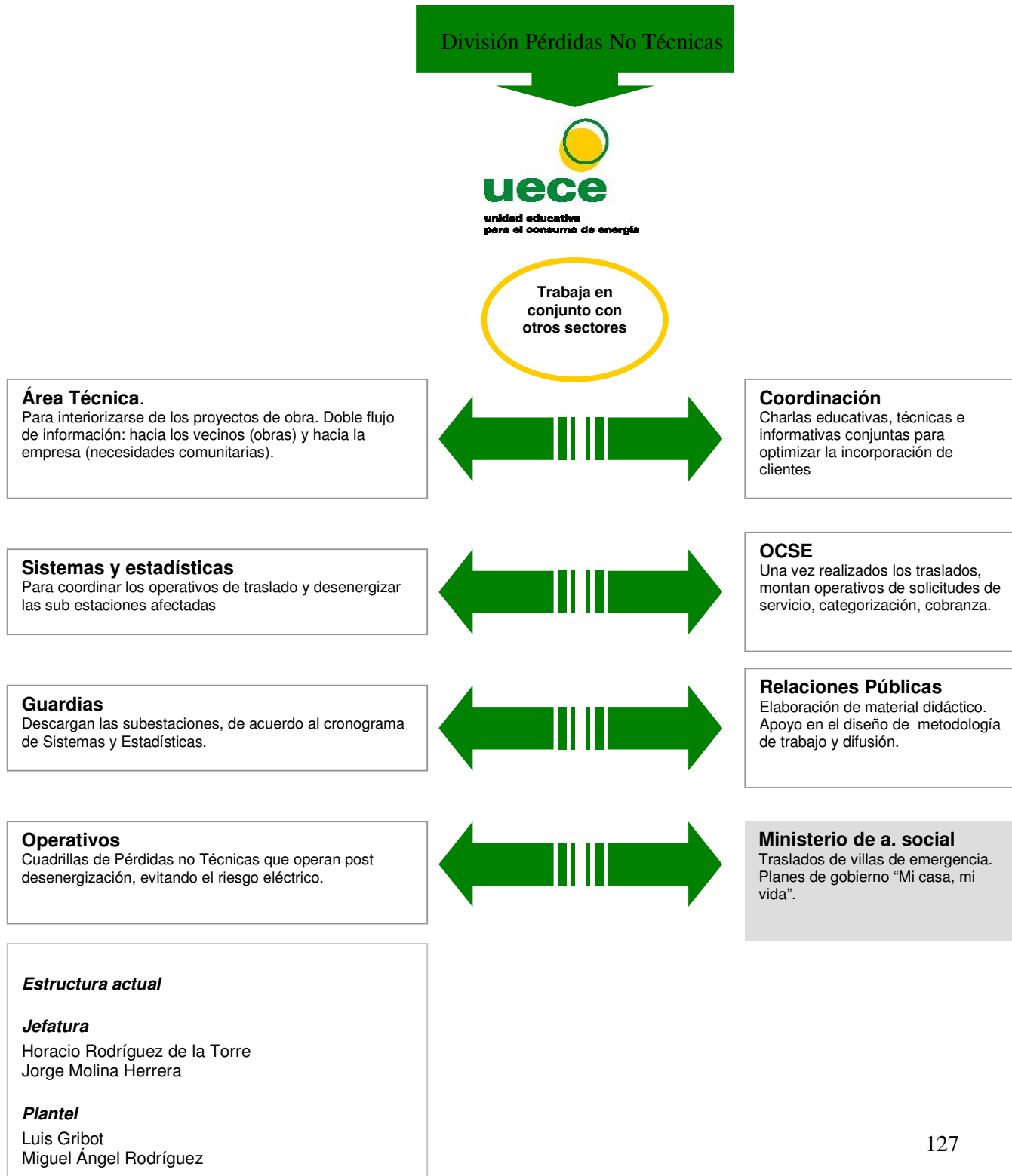
A modo global, se propone medir la incidencia y efectividad de esta herramienta en relación a los demás métodos empleados para el control de las pérdidas no técnicas.

Se sugiere observar los parámetros relacionados con:

- Número de usuarios
- Nuevos clientes
- Comportamiento de pago
- Nivel de conflictividad

Organigrama de la UECE.

Vinculación con otros sectores de EPEC



Texto para folleto

Forma de traslado a la nueva vivienda

En el momento de realizar el traslado de las familias a su nueva vivienda, se procederá de la siguiente forma:

Personal capacitado de EPEC deja sin riesgo eléctrico a todo el sector (retiro de ganchos).

Una vez instalados en su nueva casa, ustedes contarán con energía eléctrica mediante una línea preensamblada (red de cables forrados) y una conexión a ésta con los elementos de seguridad correspondientes, sin que ofrezcan ningún tipo de peligro.

Dos días después de que se haya realizado el traslado, personal de la EPEC concurrirá a un lugar determinado del barrio y en un horario a confirmar, con el fin de que ustedes soliciten formalmente el Servicio Eléctrico, para lo cual deberán presentarse uno de los dos titulares de la vivienda con la TENENCIA PRECARIA otorgada por el Gobierno de la Provincia y su DOCUMENTO PERSONAL (D.N.I.).

IMPORTANTE: Si no se realiza el trámite descrito en el punto 3, la Empresa se verá en la obligación de dejarlos sin energía eléctrica, sacando el FUSIBLE desde la red.

NO PIERDA ESTA OPORTUNIDAD

Hoy EPEC le da la posibilidad de hacer este trámite en su propio barrio, por eso solicitamos su mayor colaboración y concurrencia.

Una vez que la UECE se retire de su barrio, este trámite deberá realizarse en las Oficinas de la Empresa ubicadas en el centro (Bv. Mitre N° 343).

PARA USAR CORRECTAMENTE LA ENERGÍA



La UECE (Unidad Educativa para el Consumo de Energía), llevará a cabo una serie de charlas en las que aprenderán a administrar la energía eléctrica en su casa.

Ustedes no tendrán medidor, pero sí un elemento que limita la cantidad de energía a consumir cuando sobrepasa su capacidad (muchos artefactos eléctricos funcionando juntos, en forma innecesaria).

ANEXO VII



TARIFA SOLIDARIA

Objetivo:

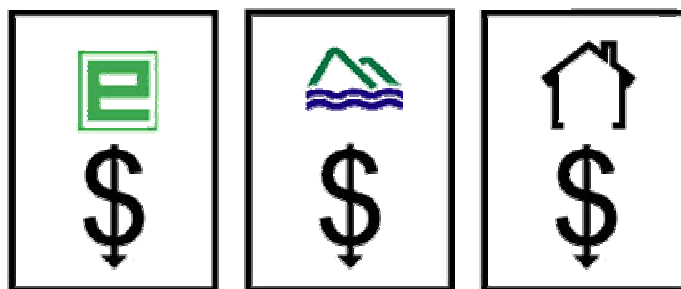
El programa está destinado a reducir los gastos de funcionamiento de la vivienda de aquellas familias cordobesas que se encuentran por debajo de la línea de pobreza.

Alcance:

Tarifas sociales en **energía eléctrica**.

Tarifas sociales en el consumo de **agua potable**.

Reducción del **impuesto inmobiliario**.






Beneficiarios:

Serán beneficiarias de este programa todas aquellas familias cordobesas que se encuentren ubicadas, según el **INDEC**, por debajo de la línea de pobreza o indigencia.

Hogares por debajo de la línea de pobreza:

Son aquellos cuyos ingresos igualan o superan el valor de la canasta alimentaria, pero son inferiores al monto necesario para cubrir los gastos de movilidad, vestimenta, servicios básicos y públicos (actualmente establecido por el **INDEC** en \$861,19 mensuales).

HOGAR POBRE		
 ENERGIA ELECTRICA	 AGUA POTABLE	 IMPUESTO INMOBILIARIO
TARIFA: 50% Descuento promedio	TARIFA: 50%	Para cancelar las deudas y el impuesto 2006 se les otorgará un subsidio que recibirán en DOCOF-SOCIAL
EN CASO DE EXCESO: TARIFA NORMAL	HASTA 25 M ³ MENSUALES DE CONSUMO	\$48 ANUAL SI TIENE DEUDA
EXCEPTUADO DEL PAGO AL IMPUESTO DE LUCHA CONTRA EL FUEGO Y TASA DEL ERSEP		\$24 ANUAL SI NO REGISTRA DEUDA

Hogares por debajo de la línea de Indigencia

Incluye aquellos cuyos ingresos son inferiores al valor de la canasta básica alimentaria (\$391 mensuales).

HOGAR INDIGENTE

 ENERGIA ELECTRICA	 AGUA POTABLE	 IMPUESTO INMOBILIARIO
REBAJA PROMEDIO 85% EN CASO DE EXCESO: TARIFA NORMAL	EXENTO HASTA 25 M³ MENSUALES DE CONSUMO	Para cancelar las deudas y el impuesto 2006 se les otorgará un subsidio que recibirán en DOCOF-SOCIAL EXENTO
EXCEPTUADO DEL PAGO AL IMPUESTO DE LUCHA CONTRA EL FUEGO Y TASA DEL ERSEP		

Procedimiento para solicitar el beneficio:

- 1) Los interesados deberán llenar una solicitud única para tramitar todos los beneficios.
- 2) Los actuales beneficiarios de la Tarifa Social de EPEC También deberán llenar la solicitud para acceder a los restantes beneficios.
- 3) La solicitud estará disponible en Capital a partir del 19 de septiembre y en el interior a partir del 20 del mismo mes; en las mesas de entrada de las reparticiones provinciales, en todos los municipios y comunas de la Provincia, en las sucursales del Banco Provincia de Córdoba y en las oficinas de EPEC. Además, estarán disponibles en las cooperativas de servicios públicos del interior, ONGs y otros organismos que los soliciten.

- 4) El formulario estará impreso en tinta negra, sin numeración previa y puede ser fotocopiado. Es de libre entrega para quienes lo requieran y **es totalmente gratuito**.
- 5) El interesado deberá llenar los datos requeridos en la solicitud y podrá entregarlo personalmente o no, junto con una copia del Documento Nacional de Identidad en cualquier mesa de entrada del gobierno provincial en el horario de 8 a 20 hs., donde le será entregado un comprobante de su recepción.
- 6) Además, podrá ser enviado sin cargo por **OCA** al **ERSEP** en Capital, recibiendo un comprobante de recepción por igual vía. Se entregará a través de los Municipios y Comunas, y otros organismos que se incorporen al programa.
- 7) Posteriormente se hará un **cruce de datos** a fin de verificar la condición declarada. Luego un trabajador social visitará al beneficiario para constatar personalmente los datos provistos.
- 8) En base al informe de los Profesionales de Trabajo Social el ERSEP emitirá la resolución otorgando el beneficio, comunicándolo a las áreas correspondientes para su implementación.

**SE INVITA A ADHERIR AL PRESENTE PROGRAMA (EN LAS MISMAS
CONDICIONES QUE LO HACEN EPEC Y AGUAS CORDOBESAS) A TODOS
LOS ENTES PRESTADORES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE AGUA
POTABLE; Y A LOS MUNICIPIOS Y COMUNAS EN LO REFERIDO A LA TASA
INMOBILIARIA MUNICIPAL**

ANEXO VIII

CIUDAD EVITA

Un barrio con todos los servicios FOTOS ►

El Gobernador de la Provincia de Córdoba, Dr. José Manuel de la Sota, junto a los miembros de su gabinete, inauguró el 19 de Mayo, el nuevo barrio Ciudad Evita, ubicado en la zona sudeste de la ciudad de Córdoba, a la altura de B° Empalme.

El emprendimiento incluye 574 viviendas de los Programas Mi Casa, Mi Vida y Nuevos Barrios, con una superficie cubierta total de 24.108 metros cuadrados, y un monto de inversión de \$19.998.932,73. La obra incluye asimismo el tendido de red eléctrica y alumbrado público, la red agua domiciliaria, el sistema de cloacas con Planta Depuradora y la pavimentación de 42.258 mts. cuadrados de calles. Además de las unidades habitacionales, Ciudad Evita contará con las siguientes instituciones, cuyas instalaciones también fueron inauguradas.

Centros Educativos:
Escuela de Nivel Inicial Vicegobernador Atilio López (4 aulas, Superficie cubierta: 614 m²)
Escuela de Nivel Primario Pte. Juan Domingo Perón (8 aulas, Superficie cubierta: 2.101 m²)


Dispensario:
Centro de Salud La Unión. Consta de 5 consultorios, sala de espera, cocina y sanitarios. Superficie cubierta: 116 m².

Posta Policial: Comisaría Of. Ayte. Aldo Armando Núñez con área administrativa, sala de espera, celdas y cochera. Superficie cubierta: 170 m².

Locales Comerciales:
Centro Comercial La Esperanza. 2 módulos con 6 locales en cada uno, con una superficie cubierta de 130 m².

Área Social:
Superficie cubierta de 462 m², con 2 salones multiuso de 114 m² c/u y un área de servicios con cocina, depósito y sanitarios para ambos sexos con una superficie cubierta de 114 m², comunicados con una galería de 120 m². Allí funcionarán 2 comedores comunitarios; uno para niños (Una Gota de Amor) y uno para adultos, (La Razón de mi Vida) de superficie cubierta de 112 m².

Área de Esparcimiento:
Cancha cercada de fútbol Mario Alberto Kempes; Playón Polideportivo José María Gatica; Plaza de juegos Pelota de Trapo, y plazas 17 de Octubre, Los Chingolos, Los Benteveos y Los Jilgueros.



CIUDAD EVITA, el sueño de muchos, hecho realidad.

ANEXO IX

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Curro	Alvarez	Carrasoga
Sexo	Femenino	Femenino	Masculino
Ocupación	Ama de Casa	Ama de Casa	Independiente - Construcción
1. Conocimiento de Gestines de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Costumbre Problemas Económicos	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen. Hay que educar a los niños.	Son similares a consumir energía legalmente	Hay que tener cuidado cuando se hace la conexión. Una vez instalado depende del uso, pero no es peligroso.
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta	Televisión Abierta Radio Cadena3 y Popular, en menor medida Mitre (Petete Martínez)	Radio (programación de cuartetos Popular)
Referentes en el Sector	Cantantes Cuarteteros: Mona Gimenez y Damián Córdoba	Petete Martínez, Mario Pereyra Cantantes Cuarteteros: Mona Gimenez y Damián Córdoba	No tiene
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	Lee los carteles pegados en el colectivo N7
4. Futuras Acciones			
Opinión	Sería positivo	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	Televisión Radio	No conoce	No conoce

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Santillan	Lescano	Pedraza
Sexo	Femenino	Femenino	Femenino
Ocupación	Ama de Casa	Ama de Casa	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	Si la conexión se realiza adecuadamente no hay riesgos.	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta	Televisión Abierta
Referentes en el Sector	La Mona Gimenez	Rodrigo Bueno	La Mona Gimenez
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	No cambiaría nada	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	Televisión	Televisión	No conoce

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Manca	Ludueña	Heredia
Sexo	Femenino	Masculino	Femenino
Ocupación	Ama de Casa	Desempleado	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Costumbre	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta
Referentes en el Sector	No tiene	La Mona Gimenez	Damián Córdoba
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	No cambiaría nada	Sería Positivo	No cambiaría nada
Ejemplos	No conoce	Radio	No conoce



Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Gigena	Mendoza	Juarez
Sexo	Masculino	Femenino	Femenino
Ocupación	Independiente - Recolector	Ama de Casa	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	No conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	Maradona	La Mona Gimenez	La Mona Gimenez
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	No cambiaría nada	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	No conoce	No conoce	No conoce



Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Arraigada	Altamirano	Carbo
Sexo	Femenino	Femenino	Femenino
Ocupación	Ama de Casa	Ama de Casa	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Costumbre	Problemas Económicos
Riesgos	A los chicos hay que enseñarles.	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	No tiene	Susana Gimenez	La Mona Gimenez
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	Sería Positivo	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	Televisión	No conoce	No conoce



Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Reyna	Morales	Gudiño
Sexo	Masculino	Masculino	Femenino
Ocupación	Independiente - Construcción	Independiente - Construcción	Comerciante
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Facilidad	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen	Si se hace bien. No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Radio	Radio	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	La Mona Gimenez	La Mona Gimenez Luis Artime	Damián Córdoba
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	Folletería de productos
4. Futuras Acciones			
Opinión	No cambiaría nada	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	No conoce	Radio	No conoce

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Mira	Pedemonte	Torres
Sexo	Femenino	Femenino	Masculino
Ocupación	Ama de Casa	Ama de Casa	Ama de Casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	Petete Martinez Mario Pereyra	No tiene	La Mona Gimenez
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	Sería Positivo	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	Radio	No conoce	No conoce

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita			
Apellido	Quiroga	Lastra	Pucheta
Sexo	Masculino	Femenino	Femenino
Ocupación	Desempleado	Independiente - Recolección	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	No conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Problemas Económicos	Problemas Económicos
Riesgos	No existen	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta	Televisión Abierta	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	La Mona Gimenez	No tiene	Damián Córdoba
Medios Segmentados	No conoce	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones			
Opinión	No cambiaría nada	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	No conoce	No conoce	No conoce

Análisis de Datos Residentes en Ciudad Evita		
Apellido	Gardella	Bazán
Sexo	Femenino	Femenino
Ocupación	Ama de Casa	Ama de casa
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía		
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía		
Factores Influyentes	Problemas Económicos	Costumbre
Riesgos	No existen	No existen
3. Canales de Comunicación de mayor influencia		
Medios Masivos	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta Radio
Referentes en el Sector	La Mona Gimenez Damián Córdoba	La Mona Gimenez
Medios Segmentados	No conoce	No conoce
4. Futuras Acciones		
Opinión	No cambiaría nada	No cambiaría nada
Ejemplos	No conoce	No conoce

Análisis de Datos Grillado Directivos Instituciones Ciudad Evita			
Institución	Comisaría Of. Ayte. Aldo Nuñez	Centro de Salud La Unión	Esc. Nivel Primario Pte. Juan Domingo Perón
Apellido	Navaro	Abeldaño	Abeldaño
Cargo	Comisario	Médico a Cargo	Directora
1. Conocimiento de Gestiones de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Tarifa Social	Conoce la existencia	Conoce la existencia	Conoce la existencia
UECE	No conoce la existencia	No conoce la existencia	En el año 2004 se llevó a cabo una charla en la escuela. Concurrieron aprox. 50 vecinos. Reconoce falta de sistematicidad en los años posteriores
Otras Campañas	No conoce la existencia	No conoce la existencia	No conoce la existencia
Comentarios Receptados	Los vecinos se quejan de la falta de vinculación con EPEC, para realizar distintos trámites o reclamos	No conoce la existencia	No hubo repercusiones de la gestión realizada
2. Opinión sobre el Consumo Ilegal de Energía			
Factores Influyentes	Comodidad del consumidor Falta de medidas coercitivas de EPEC Fácil acceso	Falta de concientización en el consumidor Imprudencia del consumidor Cultura del consumidor	Ausencia Contagio mental Economía
3. Canales de Comunicación de mayor influencia			
Medios Masivos	Televisión Abierta Radio (programación de cuartetos Popular)	Televisión Abierta Radio	Televisión Abierta
4. Posibles gestiones institucionales de EPEC destinadas a disminuir el consumo ilegal de energía			
Nuevas Gestiones	Aplicación de medidas legales y control Comunicación masiva	Exposición de personas con secuelas físicas, producidas en accidentes domésticos (similar a las campañas contra el cigarrillo)	Reconoce a la UECE como una gestión válida, pero con falta de continuidad en el tiempo.

XVII- BIBLIOGRAFÍA

- CAPRIOTTI, La imagen de la Empresa, estrategia para una comunicación integrada. Barcelona. Edit. El Ateneo, 1992.
- CAPRIOTTI, Planificación estratégica de la imagen corporativa, Barcelona. Editorial Ariel, 1999.
- CCMA – AAM Índice Nivel Socio Económico 2002
- FLORES BAO. Francisco. Relaciones Públicas: ciencia de la integración humana. Lima. Edit. Imprenta Deso.
- GRUNIG; HUNT, Dirección de Relaciones Públicas. Barcelona. Edit. Gestión 2000.
- ILLESCAS, Como Planear las Relaciones Públicas, Buenos Aires Edit. Macchi, 1995.
- IMAGEN (Revista), El Poder de la Comunicación Institucional. Buenos Aires Edit. Sociedad Impresora Americana, 2000.
- MURIEL; ROTA. Comunicación Institucional Enfoque Social de Relaciones Públicas. Quito Edit. Andina 1980.
- REX HARLOW, “Building a Public Relations Definition”, Public Relations Review – cita GRUNIG; HUNT, Dirección de Relaciones Públicas. Barcelona. Edit. Gestión 2000.
- SANCHEZ GUSMAN, JR. Marketing comunicación. Madrid. Edit. Ciencia 3.1989
- SCHEINSOHN; Más Allá de la Imagen Corporativa, Buenos Aires, Edit. Macchi.1997.

Internet

- www.cba.gov.ar
- www.cordoba.gov.ar/