

**CAJA DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA  
LOS TECNICOS EN REGULACION Y CONTROL (TRC)  
DEL ERSAPS**

**EDGARDO RODRIGUEZ**

**ENERO 2012  
TEGUCIGALPA, HONDURAS**

## 1.- COMUNICADO O NOTA DE PRENSA

Lo primero de donde se debe partir es preguntando: Qué es un Comunicado de Prensa? Son notas que se redactan para dar a conocer un hecho o información relevante ocurrido recientemente en el sistema de agua potable o alrededor de él, que merece la pena darlo a conocer a la comunidad.

El objetivo final de un comunicado de prensa no es un periodista ni un medio, sino la audiencia a la que verdaderamente se quiere llegar. Para conseguir su publicación en los medios de comunicación, el comunicado debe adecuarse a estructuras comunicativas y a las rutinas profesionales de los periodistas, como son los criterios de noticiabilidad.

Características básicas que debe reunir su redacción:

a) Todo Comunicado lleva un título corto que resume la información que contiene, de entrada brinda la idea al lector sobre lo que se va a informar en toda su extensión.

Ejemplo: "USCL ya cuenta con oficinas propias en el municipio".

b) El primer párrafo es fundamental, ahí se debe explicar **QUE** es lo que se quiere comunicar y la importancia que reviste para el municipio. En los demás párrafos se entra en los detalles en orden descendente, de tal forma que lo menos relevante vaya al final.

c) El tamaño no debe exceder una página, porque nadie tiene el interés ni el tiempo suficiente de leer mucho texto.

d) Debe ir en papel membretado de la institución u organización que lo emite. Al final se pone el lugar y la fecha que se publicó. Puede ir con una fotografía, gráficos o cuadros que sirvan de ilustración pertinente.

Ventajas:

Los Comunicados o Notas de Prensa son muy útiles y apreciados por los medios de comunicación porque se les facilita el trabajo diario, ya que además de brindarles información se les entrega redactado y listo solo para darlo a conocer.

### ESPAÑA 2000 COMUNICADO DE PRENSA

#### ¿SEGUIRÁ EL PSOE NEGOCIANDO CON ETA?

Hoy se ha producido un nuevo atentado de ETA: una explosión en Sarriena. La sensación es que un terrorismo que estuvo en franca retirada está ahora, gracias a la política del PSOE, en disposición de aumentar cuanto quiere y donde quiere y lo que más le interesa, causando los daños que quiere. Tanto o temprano, si ETA lo cree necesario y conveniente a sus fines, volverá a poner muertos sobre la mesa porque, irresponsablemente, hay una mesa en la que se negocia donde poner esos muertos sirva como moneda de cambio.

España 2000 se opone a cualquier tipo de negociación con el terrorismo separatista. Creemos que nunca debió existir tal negociación y que hoy bajo ningún concepto es oportuno que representantes del Estado español se sienten a hablar con simples asesinos múltiples, ideologados y organizados en forma de banda terrorista.

España 2000 viene reivindicando en su programa la cadena perpetua contra los delitos de terrorismo. Igualmente entendemos que la solución del problema nunca no corresponde sino a la Fuerzas de Seguridad del Estado y a un Estado de Derecho que endurezca el Código Penal y que aplique la Ley en su interpretación más estricta contra la violencia separatista.

También pueden ser pegados en murales de la propia oficina o lugares visibles de las de las instituciones vinculadas con el sector agua potable (Alcaldía, Prestador, etc). Asimismo, puede debe ser distribuido vía correo electrónico.

Desventajas:

Hay que saberlos redactar bien, mucho cuidado con la ortografía y la redacción, porque de lo contrario puede suscitar críticas a la institución.

Recomendación:

Para saber cómo se redacta un Comunicado lea un par de noticias cortas de los periódicos y se dará una mejor idea del estilo de redacción. Antes de darlo a conocer es bueno que lo revise una persona que tenga experiencia en redacción.

El Comunicado debe reunir tres características: Confiable, que la gente sepa que quien le emite está autorizado para hacerlo y dice cosas ciertas. Objetivo, aunque es institucional no se debe parcializar. Bien escrito, como ya se dijo esto es clave.

## 2.- PLAN DE MEDIOS



Como parte del trabajo de difusión de las actividades del sector agua potable el Técnico en Regulación y Control (TRC) necesariamente debe de preparar un pequeño plan anual de comunicación y desglosarlo por mes, para definirlo debe tener en cuenta los aspectos siguientes:

### a) Mapeo de medios

El TRC debe de tener una lista completa de los medios radiales, televisivos, impresos y virtuales que existen en su municipio. El listado debe contener los nombres de los programas de noticias, de comentarios o de temas relacionados con el agua que existen, además, quienes son sus conductores y cuales sus teléfonos institucionales y personales.

### b) Plan de comparecencias

Una vez que se conocen los medios, los programas y los periodistas o personas que los coordinan se deben establecer contacto con ellos y motivarlos a que brinden espacio para que el TRC u otros actores del sector asistan a los programas a brindar información relevante de manera periódica, pero sin cansar a los ciudadanos.

El número de comparecencias dependerá de la cantidad e importancia de la información que se tenga para socializar.

Previo a acudir a un noticiero o programa se debe hablar con el conductor sobre los temas generales a abordar para que ambos estén sabidos de lo que van a hablar. No obstante los periodistas generalmente al estar en el programa amplían el abanico de preguntas, por lo que se debe estar preparado para responder.

Recomendación:

Nunca, nunca, pelearse con el periodista o con personas que llaman a los programas, aunque digan groserías, se debe mantener el control del carácter y educación.

Es esencial que quede bien claro que el trabajo de estructurar un plan de medios tiene dos fases perfectamente delimitadas: una fase de información y una fase de acción.

### c) Entrevistas regulares

Estas son las entrevistas que realizan los periodistas cuando andan en la calle buscando información diaria o cuando acuden a eventos y se acercan a funcionarios para que les proporcionen una entrevista, a veces ni siquiera del tema que se está abordando en el lugar.



El TRC cada vez que las circunstancias lo ameriten se puede comunicar con algunos periodistas de confianza para darles una entrevista que den a conocer información relevante del sector, o sea, tomar la iniciativa para darle al periodista información para sus programas.

Es importante ganarse la confianza y respeto de los periodistas para que se produzca una relación cordial que permita solicitarles dichas entrevistas.

Téngase presente que una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes. El diccionario de la real academia española define la palabra *Entrevista* como: la conversación que tiene como finalidad la obtención de información.

### d) Conferencias de Prensa

Estos son encuentros en los que el TRC o las instituciones del sector agua potable organizan, convocando a todos los medios de comunicación del municipio, en un local y a una hora pre fijada.



Cuando se puede organizar una conferencia de prensa? Estas se realizan cuando se quiere dar a conocer una noticia trascendental, fuera de lo común, algo relevante. Por ejemplo: La donación de millones de lempiras para la construcción de una represa grande que solventará definitivamente los problemas de abastecimiento. Brindar amplias explicaciones sobre por qué se deberán modificar tarifas. Explicar a los usuarios las razones de la destitución del Gerente General de la empresa prestadora del servicio, etc.

Se recomienda que ya comenzada la conferencia de prensa se reparta una Nota de Prensa en la que se explique el motivo de la misma, para que todos los medios tengan la misma información.

Es común cometer el error realizar Conferencias de Prensa en las que se pretenda hablar de variados temas, los organizadores debe evitar esto, se deben centrar únicamente en el tema para el cual se convoca. Otra cosa que se debe evitar es que los organizadores del evento brinden declaraciones a los medios de comunicación antes que comience el encuentro, evítese al máximo esto porque puede hacer fracasar la reunión ya que los Periodistas toman declaraciones aisladas y se marchan con esa información incompleta.

Una conferencia de prensa es un acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los medios de comunicación para que informar sobre un tema o problema. La mayoría de las ruedas de prensa están convocadas por instituciones, partidos políticos, sindicatos y grupos empresariales, etc. También pueden convocarla todos aquellos grupos o movimientos sociales que deseen dar a conocer a la opinión pública algún asunto.

Los medios de comunicación no acuden indiscriminadamente a todas las convocatorias sino que seleccionan las que consideran más interesantes o importantes por la temática a abordarse en ellas.



#### e) Convivios con la prensa

Relacionarse con los medios de comunicación se ha convertido no sólo en una necesidad sino también en una obligación para todas aquellas entidades o instituciones que trabajan en el sector social.

En función de mantener una relación fluida, cordial, cercana y de camaradería con la Prensa muchas instituciones públicas y privadas acostumbran efectuar convivios sociales con los periodistas, por ejemplo el Día del Periodista o cerca de navidad, bien manejadas estas actividades son positivas.

Pero, se debe tener el cuidado de no confundir la camaradería con la compra o complicidad de los periodistas, esto se debe expresar claramente que no se está comprando silencio sino establecer puentes permanentes, relaciones interpersonales con ellos.

Previo a estos convivios se pueden organizar concursos sobre la mejor noticia o reportaje sobre agua potable y entregar los premios en la reunión, esto brinda un elemento atractivo extra.

Recomendación:

La relación con la prensa es una necesidad estratégica, desde el inicio debe ser bien manejada de lo contrario puede ser contraproducente a los intereses de la institución que la promueve. Se recomienda que para iniciar un proceso de acercamiento hay que apoyarse en parientes o amigos del gremio periodístico que le ayuden a orientarse en las características del grupo, sus gustos, quienes son problemáticos, etc.



### 3.- MURALES INFORMATIVOS

Esta es una de las actividades de comunicación más sencillas de realizar y que hechas con buen gusto llaman la atención de todas las personas y cumplen con su objetivo de informar.

En una pizarra o uniendo varias cartulinas se pueden montar un mural, que se puede llevar a distintas partes. Su contenido debe ser variado, colorido, se debe incluir algún comunicado resumido, gráficos, fotografías con su respectivo pie de foto explicativo, cuadros con información sobre el desempeño del acueducto, etc.

Recuérdese que todo tiene que ir rotulado, desde el título del mural, las fotos, los cuadros, etc, para que el lector sepa de lo que se trata. Se recomienda utilizar letras grandes y los textos no deben ser extensos porque la gente no lee mucho.

Esta comprobado que nuestra población no lee mucho, por ello entre mas grafico o visual es el mural mas llamará la atención al público. Estos se deben ubicar en las alcaldías, empresas prestadoras u oficinas del TRC, cambiando su contenido cada cierto tiempo, uno o dos meses máximo.

Hay murales que se confeccionan mayoritariamente con fotos y sus respectivos pies de foto explicativos, esto es sencillo y gusta a la gente.

Recomendación:

Póngale plástico al mural ya que las personas tienden a rayarlo y así lo protegerá y le durará mucho más tiempo. Además, se debe incluir información de las distintas organizaciones del sector para que su información sea incluyente y no solo refleje las actividades del TRC.

Antes de ponerse a armar el Mural planifique su contenido, prepare bien el material que contendrá y de ser posible haga un simple diagrama de la composición del mismo para que cuando lo arme tengo las ideas claras y todo el contenido a mano.





#### 4.- BOLETINES INFORMATIVOS

Esta es una herramienta de comunicación un poco más elaborada. Está formado principalmente por noticias relevantes, entrevistas, artículos, fotografías, cuadros estadísticos, etc. Su extensión depende de quién lo elabora, va desde una página hasta 20, mas grande que esto lo convierte en una Revista.

Cada nota periodística o cada sección que contenga debe estar claramente diferenciada una de otra, con un titulo destacado y de ser posible una nota por cada página. Recuerde que no se debe abusar de la extensión del texto, hay que combinarlo con fotografías o cuadros para que la lectura sea entretenida.

Antes de elaborar un Boletín se debe crear un esquema en papel para saber qué tipo de información contendrá y de esa forma ir a buscar posteriormente, también ayuda para saber la cantidad de información que incluirá en cada página.

Una vez recopilada toda la información el Boletín se puede diagramar en programa Word y al finalizarlo hay que convertirlo en PDF para que el que lo reciba no pueda modificar su contenido. El mismo se debe distribuir electrónicamente y si se tienen los recursos mandarlo a imprimir y luego distribuirlo a usuarios e instituciones.

Un Boletín institucional es algo serio por lo que debe evitar incluir chistes, chismes u otro tipo de cosas similares que le resten seriedad y profesionalismo.

Recomendación:

Previo a la elaboración de un Boletín se debe elaborar su propia base de datos con los correos electrónicos de personas vinculadas al sector agua potable e incluso de usuarios del sistema a nivel local.

Además, antes de publicar el Boletín Informativo busque a alguien que tenga experiencia o formación en comunicación para que lo revise y así realizar las correcciones que le sean sugeridas.



## 5.- CAPACITACIÓN

Otra poderosa herramienta de comunicación son los eventos de capacitación. El tema de agua potable y saneamiento contiene una gran cantidad de aspectos que los ciudadanos e incluso los medios de comunicación desconocen.

Para la gestión, sostenibilidad y gobernabilidad de los sistemas de agua potable es preciso la participación activa de la ciudadanía, especialmente la organizada, por ello es preciso capacitarla para que asuma un papel activo y bien orientado.

Es por ello que se recomienda a los TRC's que dentro de sus acciones anuales incluyan algunas actividades de capacitación, estas pueden efectuarse de distinta forma, a continuación algunas de ellas:

- a) Charlas por parte del TRC a escuelas, colegios, universidades, clubs sociales, patronatos, grupos de iglesias, etc.
- b) Charlas a Periodistas y líderes de opinión sobre temas relevantes para el sistema.
- c) Encuentros de intercambio de experiencias con TRCs de municipios cercanos.

Para todo evento de capacitación se debe estar bien preparado en el tema a desarrollar, de tal forma que el público quede satisfecho con el conocimiento recibido. Los temas a abordar se seleccionan no en base a lo que el TRC quiera sino a las prioridades y necesidades detectadas en el municipio.

Recomendación:

Se debe preparar material de apoyo a las charlas, estos pueden ser: copias de comunicados que tengan que ver con el tema, folletos, murales, trifolios, rotafolios, etc.

Si las condiciones lo permiten lo más indicado para impartir una charla es realizarla en Power Point, claro que no se debe abusar de esta herramienta, no se deben recargar las filmas con letras ni números que las personas no puedan leer, debe ser un resumen de la presentación y no la presentación misma. Son pocas las personas de todos los niveles que estructuran correctamente sus presentaciones, ojo con esta falla.



## 6.- TRIFOLIOS INFORMATIVOS

Los también llamados “Brochur” son de gran utilidad para resumir información sobre las organizaciones o instituciones, pero también para abordar temas específicos de interés en el municipio como por ejemplo: “El uso racional del agua”.

Es recomendable que cada USCL tenga su Trifolio de presentación, que contenga información clara sobre el marco legal de los mismos, cuáles son sus objetivos, quienes los integran, cuales son los mecanismos de elección de sus miembros, etc.

El trifolio es una hoja de papel tamaño carta y doblada en tres partes. En cada cara (6 en total) se inserta la información. En la primera cara debe ir el título del mismo y el logotipo de la o las instituciones que lo patrocinan y en la última cara al final la dirección, teléfonos y correos de la institución que lo elabora.

Como todas las anteriores herramientas de comunicación esta debe ser clara y redactada con cuidado para no cometer errores de ortografía o de redacción.

El Trifolio es para imprimirlo en papel, para tenerlos a disposición de las personas que visitan las oficinas en busca de información y como medio de apoyo a los eventos de distinto tipo que realiza la USCL y demás instituciones del sector agua potable, por tanto, disponer de al menos uno de ellos debería ser un objetivo del plan anual de trabajo del TRC.

Recomendación:

Revisar bien la forma y el contenido antes de imprimirlo. Se debe ser creativo combinando texto con imágenes o cuadros para que el Trifolio resulte atractivo a la vista del público lector.

Algunas personas cuando tienen listo el Trifolio lo validan con algunas personas ajenas a la institución, esto permite efectuar correcciones de aquellos aspectos que no se comprenden o que al lector no le gustan.



## 7.- ROTAFOLIO

Un rotafolio es un instrumento usado para la presentación de ideas en forma de exposiciones. Éste consiste en un caballete, sobre el cual se montan hojas de papel impresas o dibujadas, sujetas al caballete con argollas, cintas o tachuelas. Generalmente los rotafolios son hechos de madera.

Es sustituto de la presentación en power point, recomendable cuando no se dispone de computadora, data show ni pantalla, y donde no hay luz eléctrica. Al efectuar una presentación de un tema en un rotafolio se recomienda seguir algunas pautas generales en su contenido, tales como:

- El objetivo del tema: Describe el aprendizaje que se logrará al final de la presentación.  
La incentivación inicial: Es una lámina (dibujo, foto o palabra) que resume el tema del rotafolio.
- El desarrollo temático: Comprende el grupo de hojas que desagregan al tema central en sus partes principales.
- La síntesis: Constituye la respuesta que se da a la situación del problema.
- La incentivación final: Una idea que resuma la presentación y que sirva para fijar en la audiencia el mensaje que se desea transmitir.

### Ventajas

Su uso representa bajo costo. Si es necesario, permite regresar las láminas para analizarlas nuevamente. Fácil de transportar. No requiere energía eléctrica ni otros dispositivos.

### Desventajas

Lleva un tiempo elaborarlo. Se debe tener cuidado con la escritura. Se deteriora con facilidad.

### Recomendaciones

Que sea colorido. Texto grande y claro. Tratar de no cortar ideas de una hoja a otra.