



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

GRUPO DE TRABAJO DE ARIAE COMUNICACION SOCIAL Reunión virtual

Plan de trabajo y Desarrollo de acciones

8 Febrero 2024

PÚBLICA

1. Integrantes Grupo de Trabajo Comunicación Social
2. Desarrollo del trabajo en 2023
3. ¿Hacia dónde vamos?





asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

PUNTO

1

Integrantes del Grupo de Trabajo

- **El GT de ARIAE de Comunicación Social está compuesto por las siguientes entidades:**

- *Argentina: ENERGAS (nuevo)*
- *Brasil: ANP*
- *Colombia: CREG*
- *Chile: CNE y SEC*
- *Costa Rica: ARESEP*
- *Honduras: CREE (nuevo)*
- *México: CNH*
- *Panamá: ASEP*
- *Perú: Osinergmin*
- *Portugal: ERSE*
- *República Dominicana: SIE*
- *Uruguay: URSEA*





asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia



Desarrollo del trabajo 2023

- **Acciones 2023**

- *Esta experiencia fue una iniciativa de Osinergmin que inició en el 2021 para compartir conocimiento especializado del entorno regulatorio entre funcionarios/as de equipos de comunicación de las entidades reguladoras que pertenecen a ARIAE.*
- *Entre el 2022 y 2023 la coordinación se ejerce desde ARESEP/Costa Rica*
- *Se realizaron 8 sesiones bajo la modalidad de taller virtual, donde cada entidad suscribe un tema de interés, lo expone y se recibe la retroalimentación de los participantes.*
- *Exposición en el Congreso Mundial de Regulación, Perú*



Desarrollo del trabajo 2023



asociación iberoamericana de entidades reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades reguladoras da energia

Plan de capacitación 2023			
Tema principal	Subtema	Entidad a cargo/responsable	Fecha
Formación usuarios (en esta temática se abordan las iniciativas que se han implementado para educar a las personas en ahorro de energía, eficiencia, lectura del medidor, lectura de la factura, etc).	Capacitación en línea: Gestor Regulatorio	ARESEP/Alejandra Quirós	12 de abril 2023
Experiencias de comunicación digital (trata de las experiencias que se han dado para acercarse al público a través de las plataformas digitales, aprovechar las herramientas para el nuevo usuario digital).	Plataforma Bencina en Línea	CNE Chile/ Roberto Valencia	24 de mayo de 2023
Reputación y crisis (situaciones donde se afecta la imagen del ente regulador)	Tácticas para deslegitimar al Ente Regulador	ARESEP/Carolina Mora	10 de mayo 2023
Conocimiento de expertos de otras disciplinas que contribuyen al trabajo de comunicación (Politólogos, geógrafos, analistas, ingenieros)	Herramientas de análisis: Matriz de actores	Comisión Nacional de Hidrocarburos.Mtro. Gobirish Mireles / Ana Isadora López	1 de marzo de 2023
	Herramienta Power BI para procesar datos	ARESEP/Jean Carlo Martínez	19-jul-23
	Mapas georreferenciados: potencial como generadores de información	ARESEP/Geógrafo Bryan Zúñiga	7 de junio 2023
Exposición en Congreso Mundial Regulación	El arte de explicar temas complejos	ARESEP	3 octubre de 2023
Educación a periodistas (procesos de capacitación, inducción que se dan a periodistas para que conozcan sobre regulación, mercado, etc).	Processos de formação dos jornalistas	ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos Ana Figueiredo/Ana Gonçalves	8 noviembre de 2023



Los temas abordados fueron:

- *Formación de usuarios: capacitación del Gesto Regulatorio*
- *Experiencias de comunicación digital (plataformas): Bencina en Línea,*
- *Reputación y crisis: tácticas para deslegitimar al Ente Regulador*
- *Educación a periodistas sobre regulación*
- *Otras áreas de conocimiento: matriz de actores y mapas georreferenciados*
- *Presentación de ponencia en Congreso Mundial de Regulación (Perú)*



Objetivos de las acciones:



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía
associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

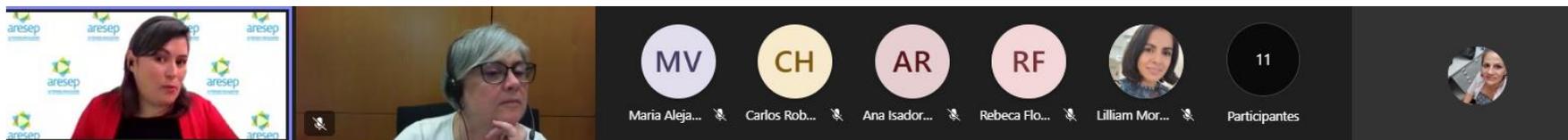
- Fortalecer entes reguladores, cumplimiento de objetivos a través de los procesos de comunicación.
- Adoptar mejores prácticas de los países: simplificar, apertura de datos, socialización, transparencia
- Transcendencia de la información: replicable / reutilizable



1. Reuniones virtuales:

- Reuniones mensuales virtuales para compartir experiencias





Alianzas estratégicas para la intervención regulatoria en los territorios



- ❖ Aprovechar la capacidad instalada de las instituciones en los territorios.
- ❖ Legitimar la acción institucional con los actores territoriales.
- ❖ Mayor alcance e impacto de la intervención regulatoria.
- ❖ Articulación como un mecanismo de gestión eficaz y eficiente.



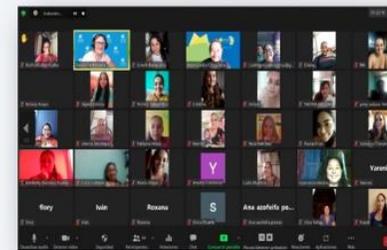
Universidad Estatal a Distancia (UNED)



Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)



Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)



Municipalidades y organizaciones de base comunal





asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia



¿Hacia dónde vamos?

- **La gestión futura de la comunicación social:**
 - *En la época actual, la comunicación de las instituciones es bidireccional, es decir, existe una mayor interacción de la ciudadanía y quiere establecer contacto directo con las entidades. Tener redes sociales es un canal que contribuye a establecer ese vínculo.*
 - *Los medios de comunicación han proliferado a raíz de la era digital y se suman a los tradicionales, como radio, prensa y televisión. Hay una mayor exigencia de la Institución para dar respuesta, en muy corto plazo, a cada medio que consulta.*
 - *Las instituciones públicas necesitan potenciar objetivos relacionados con la identidad de marca, imagen, transparencia, ética, rendición de cuentas y reputación, con el objetivo de recuperar la confianza de los ciudadanos.*
 - *Aplicar principios y mejores prácticas de la OCDE.*



- **La gestión futura de la comunicación social:**

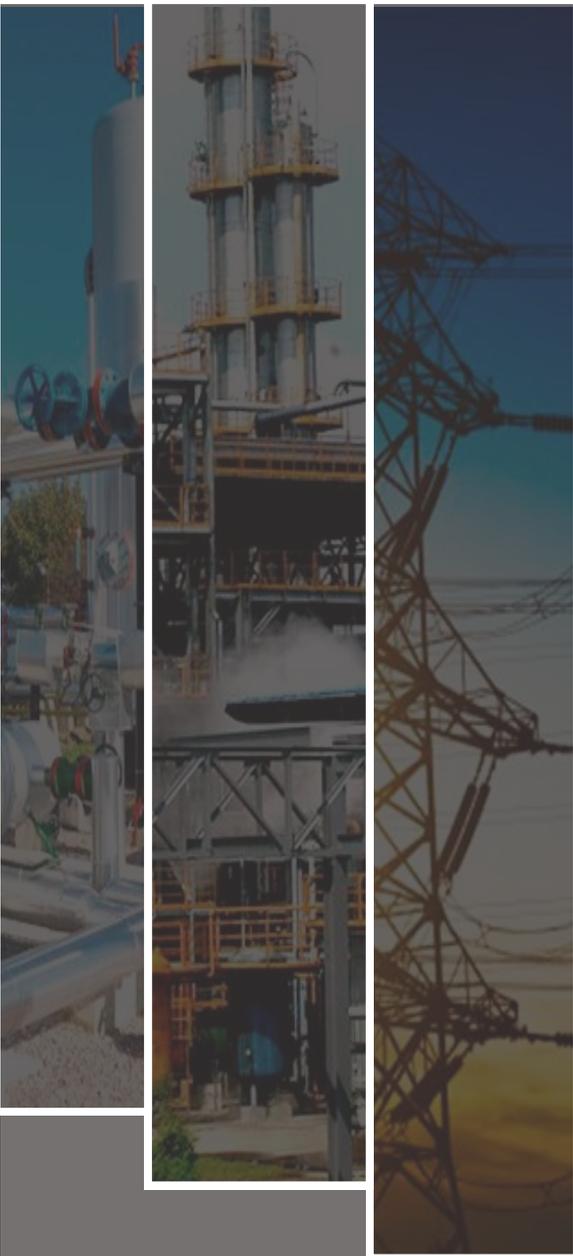
Los Departamentos de Comunicación son el enlace entre el público y la entidad reguladora, para “traducir” lo que dicta a una forma más comprensible. De ahí la importancia de:

- *Garantizar el recurso humano y el económico (difusión del mensaje)*
- *Otorgar papel más fuerte: vocería, opinión vinculante, incidir en la toma de decisiones*
- *Capacitación y espacios para obtener conocimiento y compartir experiencias*



- **Utilidad del grupo**
- *La Comunicación es un eje estratégico de todas las organizaciones, para cumplir con el deber de transparencia y posicionar su imagen.*
- *Los organismos reguladores tienen una importancia vital en cada país, para el desarrollo de las poblaciones y la mejora en la calidad de vida de los habitantes.*
- *Las reuniones periódicas del Grupo nos han permitido establecer un espacio de confianza entre pares, para identificar desafíos y soluciones comunes en las áreas de comunicación.*





asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia