



asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia

# GRUPO DE TRABAJO DE ARIAE COMUNICACION SOCIAL

Plan de trabajo y Desarrollo de acciones

7 Noviembre 2024

PÚBLICA

1. Integrantes Grupo de Trabajo Comunicación Social
2. Desarrollo del trabajo en 2024
3. Análisis investigación
4. ¿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: ENER GAS*
- *Brasil: ANP*
- *Colombia: CREG*
- *Chile: CNE y SEC*
- *Costa Rica: ARESEP*
- *Cuba: ONURE*
- *El Salvador: SIGET*
- *Honduras: CREE*
- *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 2024*

- *7 Sesiones de capacitación e intercambio de conocimientos*
- *Mayor constancia: México, Portugal, Costa Rica, Honduras*
- *Temas: Principios OCDE, Sitio Web Accesible, campañas electricidad, posicionamiento, eficiencia energética, Comunicación y género.*
- *Exposiciones:*
  - *ARESEP, Costa Rica (4)*
  - *CNE, México (1)*
  - *CREE, Honduras (1)*
  - *ERSE, Portugal (1)*





# Desarrollo del trabajo 2024



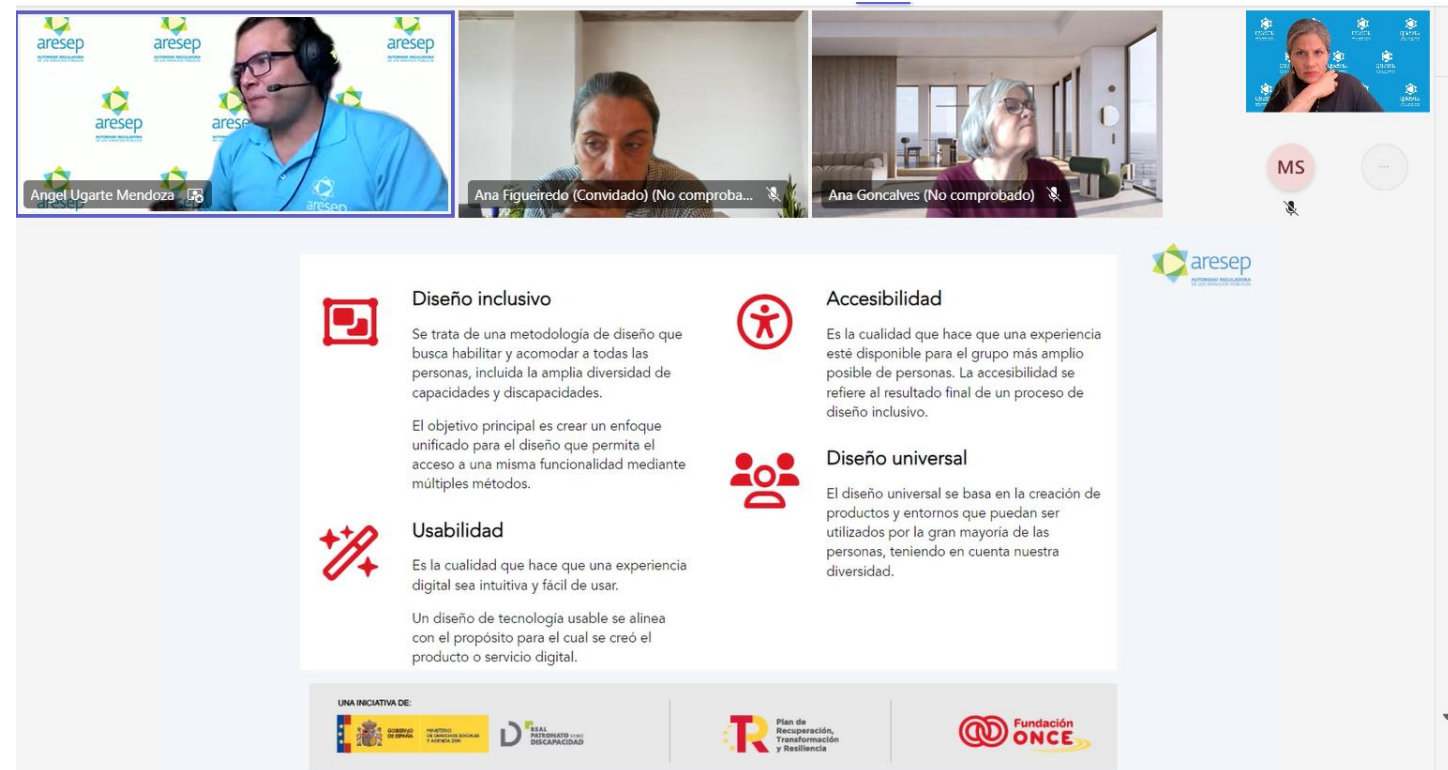
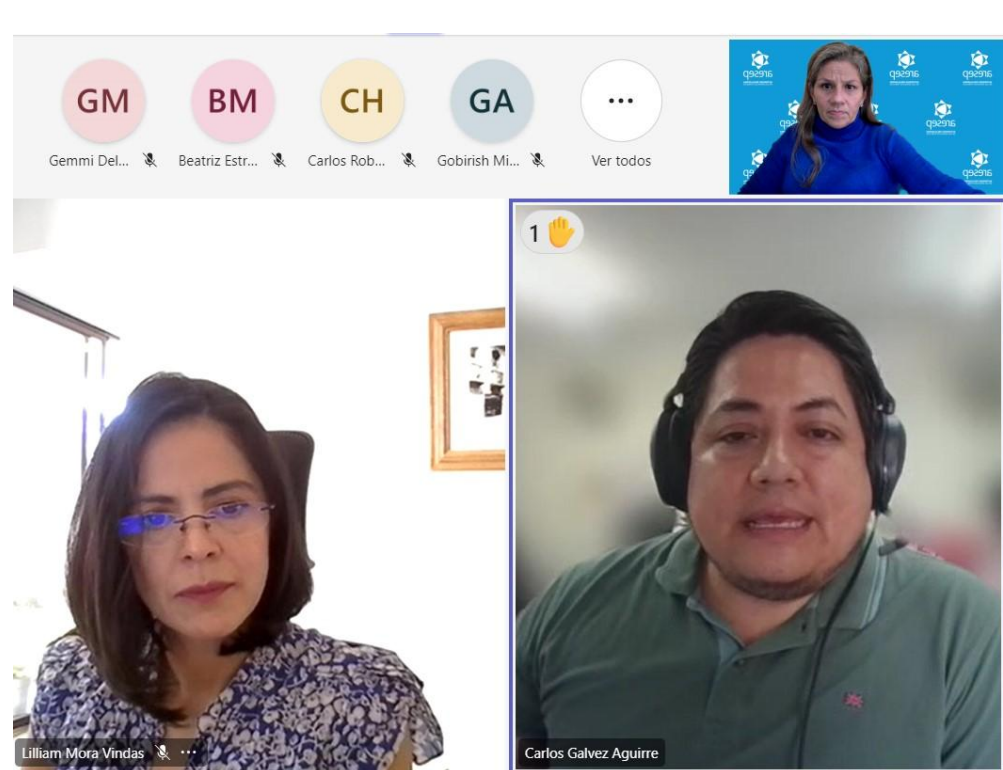
asociación iberoamericana de entidades reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades reguladoras da energia

Plan de capacitación 2024					
Tema principal	Subtema	Entidad a cargo/responsable	Fecha	Asistencia	Participantes
<b>Conocimiento de expertos</b> de otras disciplinas que contribuyen al trabajo de comunicación (Politólogos, geógrafos, analistas, ingenieros)	Comunicación Corporativa (Principios de la OCDE)	ARESEP / Carolina Mora	24-ene	Roberto Valencia, Gobirish Mireles, Ana Isadora López, Beatriz Estrada, Gemmi Mesones, Ana Figueiredo, Melva Cantu, Sofía Abreu, Carlos Gálvez, Isabela Katum, Alan Flemming, Gianella Anton, Carlos Bernal, José Alberto Soriano, Lilliam Mora,	17
	Construyendo un sitio Web accesible	ARESEP / Angel Ugarte Web Master	20-mar	Ana Goncalves, Christian Saavedra, Ana Figueiredo, Beatriz Estrada, Iván Ortiz, Manuel Otárola, María Solano, Gobirish Mireles, Carolina Mora, Lilliam Mora, Angel Ugarte	11
<b>Gaceta Institucional</b>		CNE Mexico/Ana Isadora López	24-abr	Ana Figueiredo, Ana Goncalves, Christian Saavedra, Alan Fleming, Jorge Constantino, Claudia Izquierdo, Carlos Bernal, Eréndida Cruz, Carolina Mora, Lilliam Mora	13
<b>Comunicación en redes sociales</b>	Campaña conjunta en electricidad	ARESEP/ Lilliam Mora	17-jul	Anny Valladares, Christian Saavedra, Carlos Bernal, Ana Figueiredo, Ana Isadora López, Kelly Olivera, Lilliam Mora, Carolina Mora	8
<b>Experiencia de Honduras</b>	Campaña	Kelly Olivera	18-sep	Kelly Olivera, Carlos Bernal, Gobirish Mireles, Ana Goncalves, Christian Saavedra, Lilliam Mora, Carolina Mora	7
<b>Formación usuarios</b> (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).	campanhas de literacia energética e eficiência energética	ERSE/Ana Figueiredo/Ana Goncalves/Pedro Costa	13-nov		
<b>Comunicación y Género</b>	Experiencia de lenguaje inclusivo	ARESEP/Lilliam Mora	11-dic		



## 1. Reuniones virtuales:







asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia



## *Resultados investigación*

Este es un estudio comparativo de la experiencia de entes reguladores que forman parte de la Asociación de Reguladores de Energía (ARIAE)

## Investigación

Experiencias de comunicación en agencias reguladoras de energía

Carolina Mora Rodríguez

## Estudio exploratorio descriptivo de la experiencia de 7 entes reguladores:

*Argentina: Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)*

*Costa Rica: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)*

*Cuba: Oficina para el control y uso racional de la energía (ONURE)*

*El Salvador: Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)*

*Panamá: Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)*

*Portugal: Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)*

*Uruguay: Unidad Reguladora de los Servicios de Energía y Agua (URSEA)*



24 | EL MUNDO

**LA PAZ.** AFP. Con varias carreteras bloqueadas, Bolivia se encuentra semiparalizada por las protestas de campesinos que ayer sumaron su noveno día y que exigen "el cese de la persecución judicial" contra su líder, Evo Morales, investigado por el presunto abuso de una menor durante su presidencia.

La mayoría de las manifestaciones se concentran en Cochabamba, en el centro del país, donde el exmandatario, de 64 años, tiene su base política. Con piedras, tierra y fogatas, los campesinos han cerrado vías que conectan ese departamento con La Paz, Santa Cruz, Sucre y Potosí.

Este miércoles, los choferes de transporte público en La Paz anunciaron que también paralizarán la ciudad durante 24 horas por la escasez de combustibles. La falta de diálogo entre los manifestantes y el gobierno, junto con el silencio de la Fiscalía sobre la "aprehensión" anunciada contra Morales, acusada de "estupro, trata y tráfico de personas", agrava la crisis que afecta a Bolivia.

En medio de la disputa por la candidatura de la izquierda oficialista para las elecciones del 2025, Morales acusa al presidente Luis Arce, su exministro, de intentar "proscribirlo" de la carrera presidencial con la apertura de investigaciones penales.

Aunque las protestas se iniciaron para evitar la captura del líder aimara, ahora piden que Arce solucione la crisis provocada por la falta de dólares y combustibles.

**Diálogo en punto muerto.** "La cultura política en Bolivia es muy caudillista. Esto dificulta la posibilidad de concertar, dialogar o pactar", sostiene Daniel Valverde, profesor de ciencia política de la Universidad René Moreno.

Los colectivos que apoyan al líder cocalero enviaron una carta a Arce exigiendo, además del "cese de la persecución judicial" contra Morales, su reconocimiento como candidato oficialista y la derogación de un paquete de normas.

"No vamos a ceder ante quienes desean desestabilizar el país para evitar responder a acusaciones personales", declaró Arce. Los bloqueos se incrementaron de cuatro a 20 desde el inicio de las protestas.

Hasta ahora, se registraron enfrentamientos en Parotani, Pojo, Epizana y Caracollo, en Cochabamba. En el puente Ichilo, en Santa Cruz, unos 700 policías despejaron la vía con gases lacrimógenos, el martes, pero fueron repelidos por los manifestantes.

"Se esperaba que este fuera un gobierno de reconciliación para sanar las fracturas de la crisis del 2019", dice Valverde.

**Expediente sin novedades.** El detonante de los bloqueos fue el anuncio de la fiscalía Sandra Gutiérrez sobre una orden de aprehensión contra Morales por el presunto abuso de una menor con la que tuvo una hija durante su mandato. Sin embargo, no hubo más declaraciones sobre la pesquisa.

El exmandatario sostiene que se trata de "otra mentira más", pues el caso ya fue investigado y archivado en el 2020. Sus seguidores exigen a Arce que detenga la pesquisa, a pesar de que la justicia es una entidad autónoma.

"Existen indicios de que el Ministerio Público está en una disputa interna. Una orden de aprehensión complicaría aún más la situación del gobierno frente a las movilizaciones", señala Valverde. ■



Las manifestaciones se concentran en Cochabamba, bastión del expresidente Evo Morales, hoy enfrentado con el mandatario Luis Arce por la candidatura oficialista para los comicios del 2025. AFP

MOVIMIENTO EN APOYO A EVO MORALES SUMÓ AYER SU NOVENO DÍA

## Protestas campesinas en Bolivia paralizan el país y aumentan tensión política

➤ Choferes de La Paz se unirán a movilización por falta de combustible

- *Ecuador: severa sequía que afectó generación hídrica*
- *Cuba: sin fluido eléctrico por periodos de 20 horas en un día*
- *EEUU: 2 millones personas sin electricidad por impacto de huracán Milton*
- *Bolivia: crisis social por falta de combustible*



Metodología:

Julio 2024: se remitió cuestionario a ARIAE sobre los siguientes ejes:

1. Tarifas que aplican
2. Eficiencia energética
3. Energías renovables
4. Cambio climático
5. Estrategias de comunicación

Octubre 2024: Se realizó análisis

Noviembre 2024: Presentación de datos





## 1. Análisis tarifario:

En todos los países existe un precio fijo para los servicios eléctricos. Además, existe una tarifa variable o por tiempo de uso de la energía.

En Cuba, Argentina y El Salvador existe un subsidio. Únicamente Portugal aplica una tarifa denominada “verde”. Modalidad de prepago se aplica en Panamá y Costa Rica.

Existen otras modalidades tarifarias: compra de excedentes en Costa Rica, o tarifas estacionales para zafra e incentivos para la movilidad eléctrica en Cuba.





## 2. Eficiencia energética:

Cuba y Costa Rica han adoptado aplicaciones que permite al usuario conocer su consumo.

Portugal desarrolla campañas con los consumidores para aumentar los conocimientos sobre la energía e impartir formación profesional.

### Materiales pedagógicos e informativos.

[GAÉLICO](#) [PPEC](#)

Alertas de malas prácticas	▼
Consejos	▼
Tomar apuntes	▼
Folletos informativos	▼
ERSExplica	▼
¿Cómo funciona?	▼
Videos	▼
Pódcasts	▼



## 3. Energías renovables:

Solo tres países indican que sí realizan difusión de programas sobre tarifas renovables: Costa Rica, Cuba y El Salvador. Argentina, Panamá, Portugal y Uruguay no es su competencia. Las experiencias son:

1. Cuba exime el pago de aranceles a quienes utilizan fuentes renovables y venta de excedentes de energía fotovoltaica.
2. Costa Rica aplica una tarifa residencial horaria para que la población traslade su consumo a horarios de menor demanda de energía.
3. ERSE entrega incentivos para aumentar la eficiencia y promover la integración del mercado. Es obligatorio el uso de gases renovables.
4. Panamá, Portugal, Cuba y El Salvador promueven prácticas como el autoconsumo e incentivos para sistemas aislados.
5. Costa Rica, Uruguay, Cuba y Argentina realizan esfuerzos con otros organismos y socios estratégicos para la promoción de energías renovables.



## 4. Cambio climático:

Costa Rica, Portugal y Argentina desarrollan campañas sobre cambio climático. Los demás países no, porque escapa de su competencia.

## 5. Estrategias de comunicación:

- Campañas educativas y de formación
- Adaptación del mensaje y segmentación de cada público (Portugal, Costa Rica, Uruguay, Cuba, El Salvador)
- Utilización de medios tradicionales, redes sociales y eventos para posicionar mensajes de interés regulatorio (Portugal, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Uruguay)
- Entrevistas informativas con personas funcionarias de la entidad reguladora (Costa Rica, Uruguay)
- Realización de centros de arbitraje de conflictos de consumo (Portugal)
- Formación de Centros de Información Municipal (Portugal, Costa Rica)
- Educación a población infantil por diversos mecanismos (Portugal, Argentina, Cuba)
- Alianzas de cooperación con diversas asociaciones y organizaciones; por ejemplo, en la industria y la agricultura. (Portugal, Costa Rica, Argentina, Cuba)
- Protocolos con organizaciones de solidaridad social (Portugal)



Redes sociales (RRSS): Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Twitter.

Cada una de estas redes sociales mide su impacto a través de las métricas que genera: reproducciones, comentarios, interacciones, alcance, réplicas, etc.

Sitio Web. Ventana de las entidades hacia el exterior

Uso de otros lenguajes como braille y lenguaje de señas para personas sordas o traducción simultánea en lengua aborigen.

Datos Generales		Información del sitio Web			Campañas	Redes sociales (principal)
País	Entidad Reguladora	Descripción actividad regulada	Mensajes a usuarios	Datos estadísticos		
Panamá	Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)	si	si	si	si	<a href="https://www.facebook.com/asepfiscaliza/">https://www.facebook.com/asepfiscaliza/</a>
Costa Rica	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	si	si	si	si	<a href="https://www.facebook.com/AresepCR/">https://www.facebook.com/AresepCR/</a>
Uruguay	Unidad Reguladora de los Servicios de Energía y Agua (URSEA)	si	si	si	si	No
Portugal	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)	si	si	si	si	<a href="https://www.instagram.com/erse.pt/">https://www.instagram.com/erse.pt/</a> <a href="https://www.linkedin.com/company/erse/?originalSubdomain=pt">https://www.linkedin.com/company/erse/?originalSubdomain=pt</a>
Cuba	Oficina para el control y uso racional de la energía (ONURE)	si	si	si	si	<a href="https://www.facebook.com/usoracionaldelaenergia">https://www.facebook.com/usoracionaldelaenergia</a>
Argentina	Ente Nacional Regulador Del Gas (ENARGAS)	si	si	si	si	<a href="https://www.facebook.com/enargas/">https://www.facebook.com/enargas/</a>
El Salvador	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)	si	si	si	si	<a href="https://www.facebook.com/SIGETSV/">https://www.facebook.com/SIGETSV/</a>



## Conclusiones:

Los Entes Reguladores emiten información clara, sencilla y cercana a las diversas poblaciones de usuarios con los que interactúa. Señalan la importancia de conocer sus públicos y utilizar el lenguaje simple y cercano para posicionar sus mensajes.

Se debe poner a disposición toda la información que sea posible sobre los servicios regulados: mercado, datos de los operadores, precios, reglamentos, metodologías que se usan para el cálculo, procesos de participación, mensajes de las autoridades, etc.

Se utilizan diversas herramientas: boletines de prensa, entrevistas, actividades de formación, obras de teatro, reportes informativos, revistas y otros mecanismos para abarcar a la mayor cantidad de población. Y esta divulgación emplea diversos canales: sitio Web, redes sociales, medios de comunicación.

Se refuerza la capacitación en regulación de grupos seleccionados, como organizaciones de consumidores, asociaciones comunales y periodistas







asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia



*¿Hacia dónde vamos?*

## Objetivos de las acciones:

- Fortalecer entes reguladores, cumplimiento de objetivos a través de los procesos de comunicación. Incidir, calidad de vida, valor público.
- Adoptar mejores prácticas de los países: simplificar, apertura de datos, socialización, transparencia, rendición de cuentas
- Transcender la información: replicable / reutilizable
- Establecer espacio de confianza entre pares, para identificar desafíos y soluciones comunes en las áreas de comunicación.

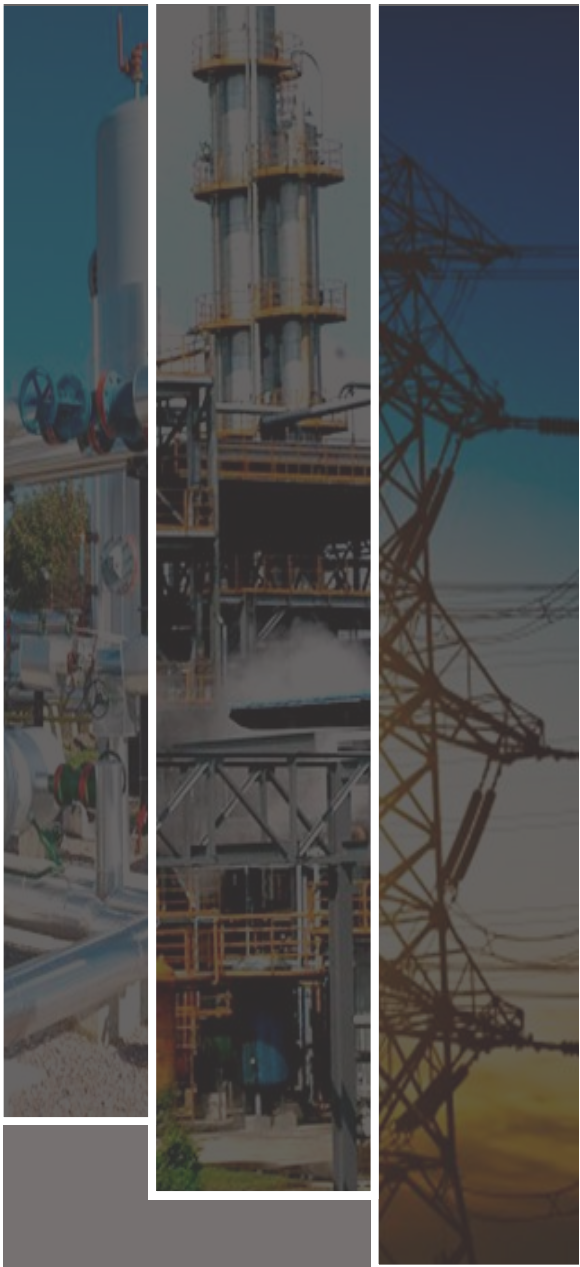


- **La gestión futura de la comunicación social:**

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

- *Asesoría de comunicadores: transparencia, política e incidir en la toma de decisiones.*
- *Capacitación y espacios para obtener conocimiento y compartir experiencias.*
- *Adaptabilidad y resiliencia (mensajes, formatos)*





*asociación iberoamericana de entidades  
reguladoras de la energía*

*associação iberoamericana de entidades  
reguladoras da energia*