

AGUAS CORDOBESAS:

“Cerca tuyo...estés donde estés”



EMPRESA: AGUAS CORDOBESAS – AREA DE RELACIONES INSTITUCIONALES

RESPONSABLES DEL PLAN:

ING. ENRIQUE SARGIOTTO – GERENTE GENERAL

LIC. CRISTINA BARRIENTOS (JEFE RRII)

Equipo: Lic. Jéssica Nogueira (RRII) – Lic. Agustina Calantoni (Redes Sociales).

AGENCIA JPG

TWITT: El plan con el que @AguasCordobesas logró elevar los índices de satisfacción de sus clientes en relación a la Comunicación del Estado del Servicio en más de 7 puntos para diferenciarse como líder entre los servicios públicos. #PremiosEikon

1- INTRODUCCIÓN

1.1- El porqué del plan

Aguas Cordobesas es una empresa con una fuerte vocación de servicio. Nuestro compromiso con el CLIENTES es:

“Lograr su satisfacción y reconocimiento... y la entrega de un servicio de calidad...”



Para lograrlo, contamos con:

- Estructura Profesional y Capacitada.
- Atención Personalizada: 7 Centros de Atención distribuidos estratégicamente en toda la ciudad de Córdoba.
- Atención Telefónica a través del 0800 800 2482 - las 24 horas los 365 días del año.

CATEGORIA 19 Relación con los Clientes



- Guardias Operativas: 24 horas los 365 días del año.



- Atención en Web: con un chat on line
- Canal de Comunicación en Redes Sociales: Facebook y Twitter.

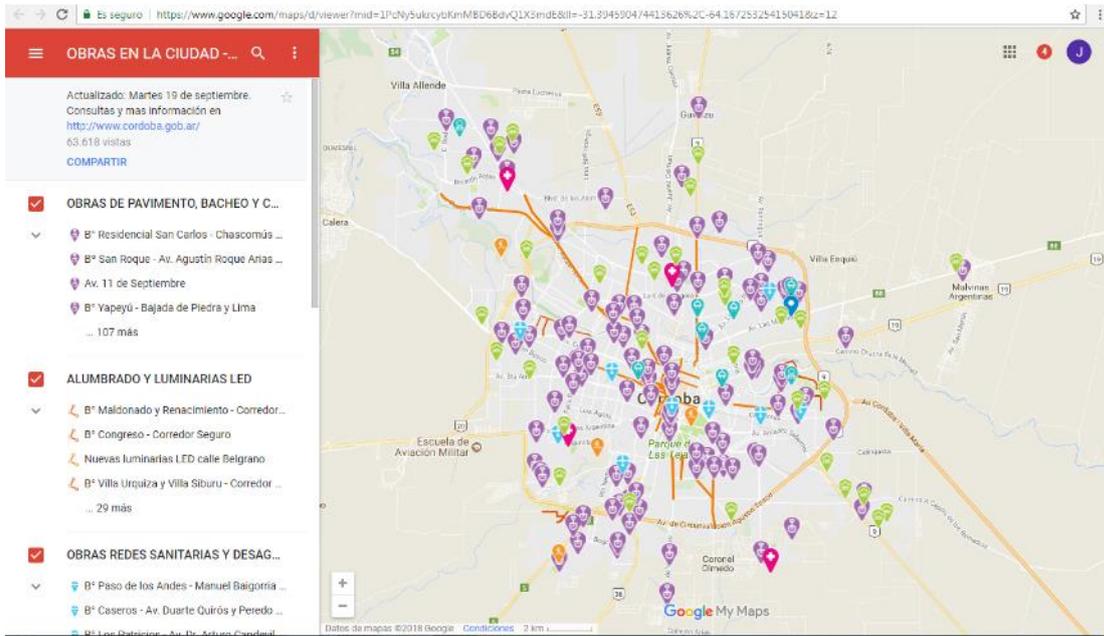
CATEGORIA 19 Relación con los Clientes



Contexto:



<http://www.lavoz.com.ar/politica/mestre-anuncio-una-inversion-historica-y-dijo-que-cordoba-es-un-obrador>



MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA | PORTAL INSTITUCIONAL | "2018, Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Ciudad Gobierno Servicios Trámites Programas Comunicación

[Ampliar Mapa / Acceso al Portal de Mapas](#)

Listado de Obras Activas

OBRAS ACTIVAS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA (BETA)

SOCIEDAD	
SERVICIOS Servicios Municipales Geolocalizados	
RECREACIÓN	
OBRAS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA	
LEDS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA Leds en barrios, avenidas y zonas planificadas	
OBRAS ACTIVAS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA (BETA)	
OBRAS LICITADAS PARA 2017	

MUNICIPALIDAD DE CÓRDOBA

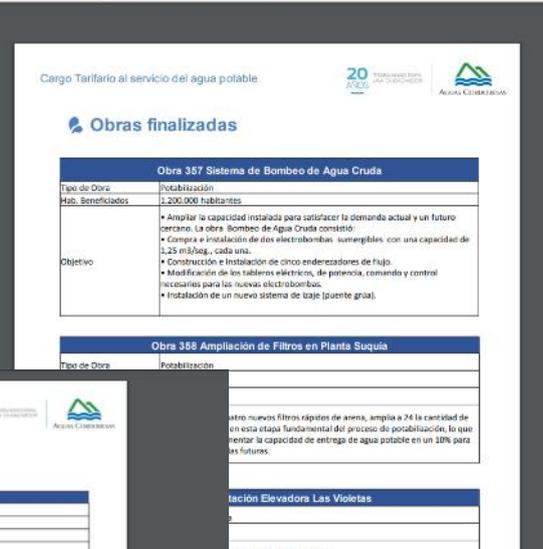
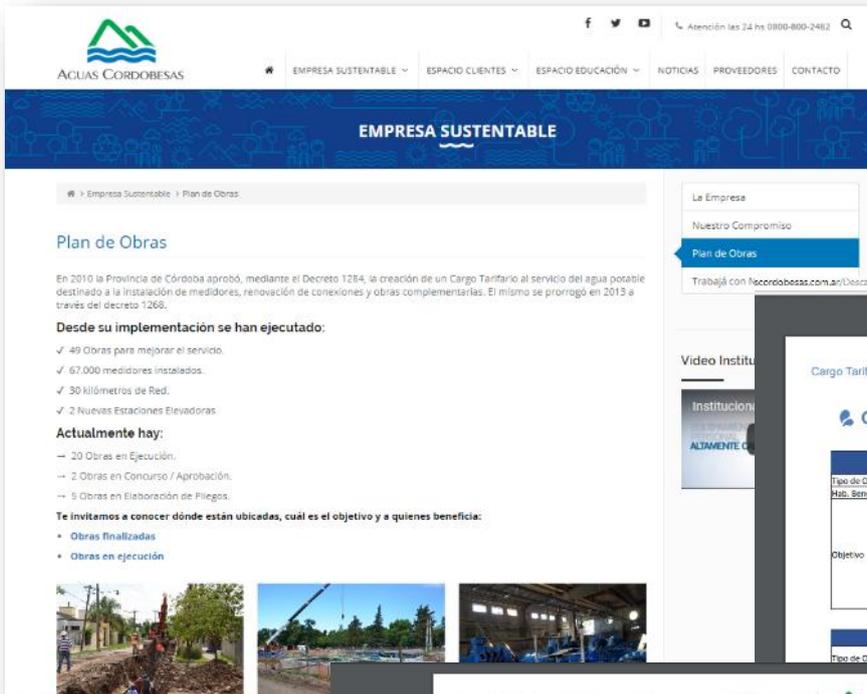
Datos de mapas ©2018 Google, Términos de uso | Reportar un problema de Mapa

Se desarrolló:

Un Plan de Comunicación de Obras y del Estado del Servicio, basado en Información clara, precisa, accesible y dirigida y que implicó las siguientes acciones:

1. Comunicación de las obras:

- a. Nuevo espacio en el Sitio Web:



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

- b. Carteles de Obra en el lugar donde se ejecutan las mismas con información relevante: Beneficiarios, Inversión, Plazo de Ejecución, etc.

Todos los carteles son de 4 x 3 m. y contienen la siguiente información:

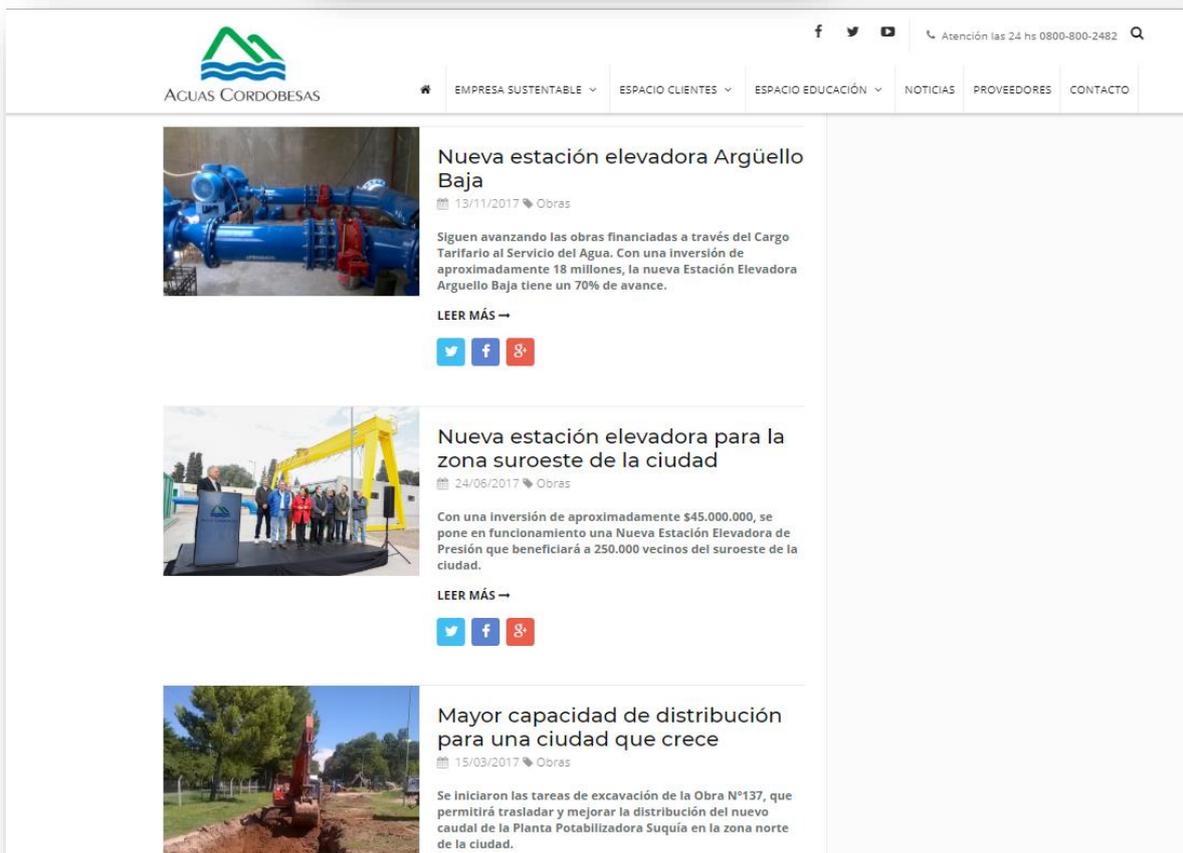
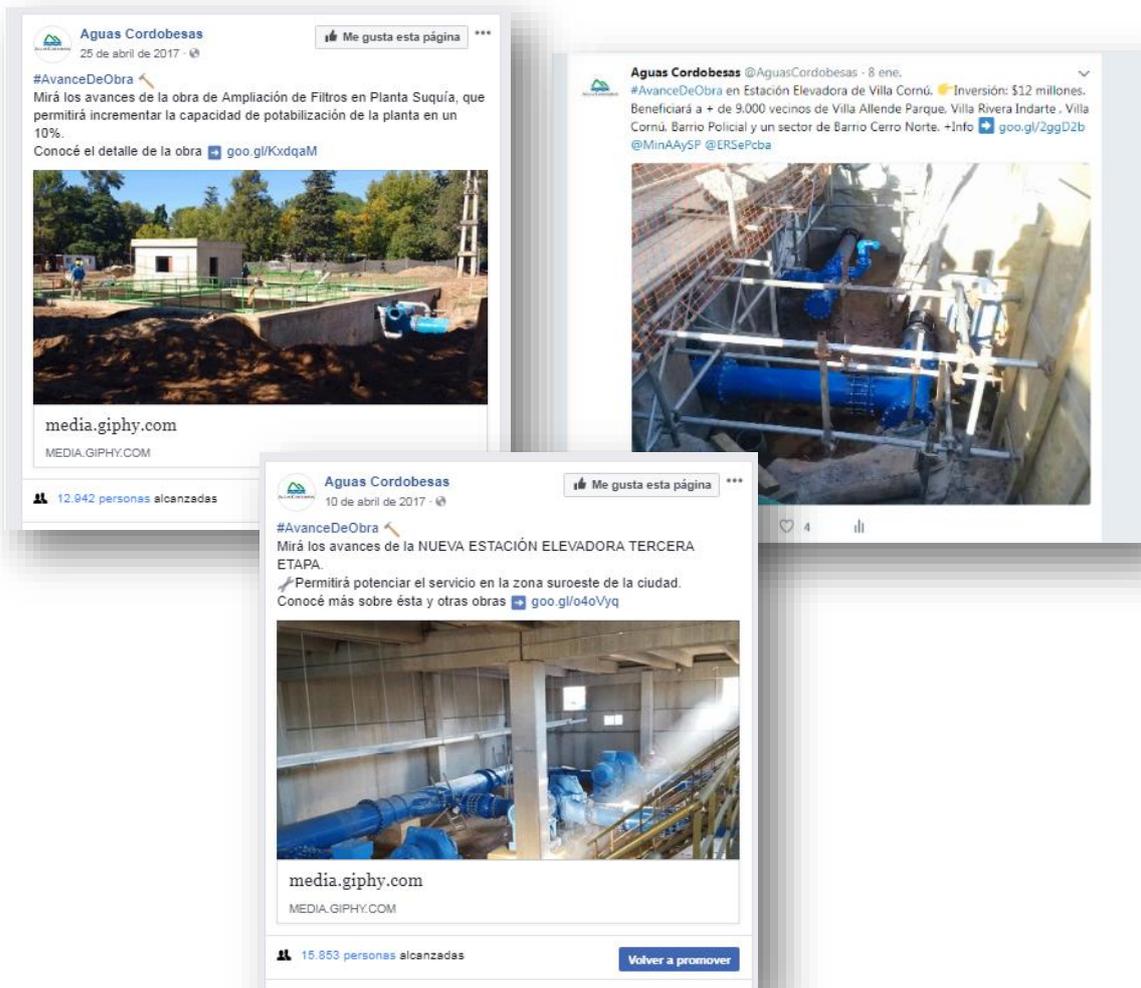


Nota: en el caso de la tipología "Redes de Distribución", se agrega el material y la longitud a instalar en metros. En el caso de la tipología "Conexiones domiciliarias", se agrega la cantidad de las mismas.

Ejemplos de carteles colocados:



c. Publicación en sitio web y redes sociales sobre inicios, avances y finalización de las obras.



- d. Envío de información y línea abierta a las consultas de medios y periodistas sobre avances de obra y estado del servicio.


AGUAS CORDOBESAS

Córdoba, 30 de noviembre de 2017

Puesta en marcha de las Estaciones Elevadoras V. Cornú y Arguello Baja

Aguas Cordobesas informa que, el sábado 2 de diciembre se llevará a cabo un operativo con el objetivo de poner en funcionamiento la repotenciación de la Estación Elevadora V. Cornú.

Los trabajos comenzarán a las 06:00 de la mañana del día sábado y finalizarán a las 18:00 hs. Durante dicho periodo la Estación Elevadora estará fuera de funcionamiento, lo que significa que los barrios abastecidos por la misma estarán sin suministro mientras duren las tareas, y el servicio se recuperará en horas de la madrugada del día domingo 3 de diciembre.

Asimismo, también se realizarán trabajos de empalme en la Nueva Estación Elevadora Arguello – Baja, que está próxima a culminar. Ambas acciones son necesarias para mejorar la presión a más de 35.000 clientes de la zona Noreste de la ciudad.

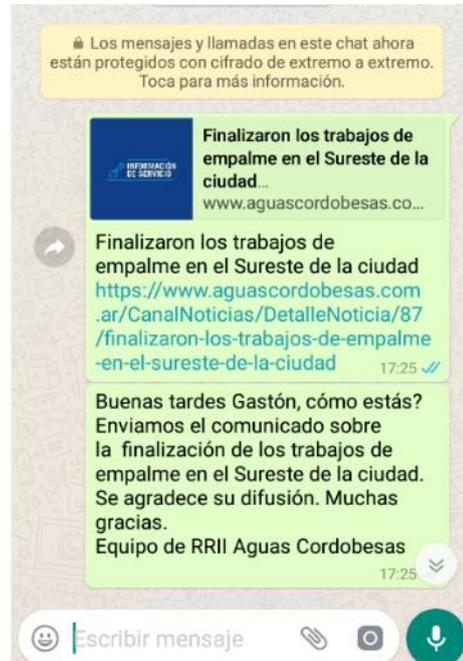
Barrios alcanzados por ambos operativos: Villa Allende Parque, Villa Rivera Indarte, Cooperativa Laprida, Villa Cornú, Policial y Cerro Norte.

Solicitamos a los vecinos verificar que su tanque de reserva esté completo antes de iniciarse los trabajos para minimizar algún posible impacto en el servicio. Como siempre estará habilitado, de ser necesario, un sistema alternativo de abastecimiento para nuestros clientes sensibles (hospitales, clínicas y geriátricos), que se encuentren en la zona.

Recomendaciones para los clientes

- Recuerde que su tanque de reserva permite afrontar eventos de estas características de hasta 24 horas, siempre que haga un uso racional del agua.
- Constatar que sus tanques de agua se encuentren llenos al momento del inicio del operativo.
- Reducir el consumo de agua potable, utilizándola sólo para las actividades básicas, como higiene, bebida y alimentación

Para mayor información sobre el avance de los trabajos pueden comunicarse de manera gratuita al 0800 800 2482 las 24 hs. o descargar la APP de Aguas Cordobesas para recibir notificaciones personalizadas (disponible en Google Play, App Store y Windows Store).



- e. Avisos dirigidos específicamente a usuarios y clientes afectados a través de la aplicación móvil.

**NUEVA APP
DESCARGALA
EN UN TOUCH**



- CONSULTÁ TU ESTADO DE CUENTA.
- RECIBÍ INFORMACIÓN DEL SERVICIO.
- SOLICITÁ ASISTENCIA TÉCNICA.

Disponibles en:   



- f. Se realizaron eventos de inauguración para 2 obras importantes para la ciudad:

Ampliación de un 10% de la capacidad de potabilización en Planta Suquía: que beneficia a 1.200.000 habitantes.





Video: Nuevo Hito en Planta Potabilizadora Suquía - Historia de Planta + obra de ampliación 2017

[Click sobre la imagen para ver el video](#)



➤ Construcción de una **Nueva Estación Elevadora de Presión** en la zona Sur



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes



Nueva Estación Elevadora -32



Nueva Estación Elevadora -45



Nueva Estación Elevadora -51



Nueva Estación Elevadora -66



Nueva Estación Elevadora -71



Nueva Estación Elevadora -91

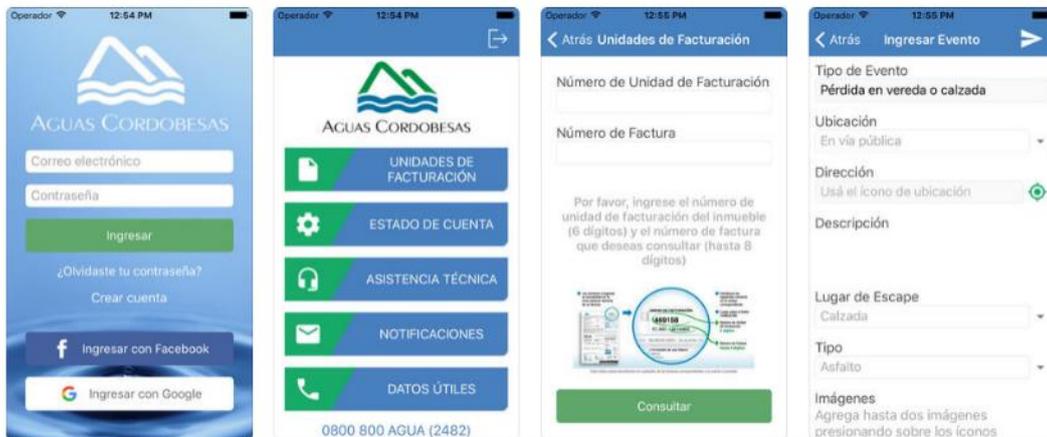


Nueva Estación Elevadora -110



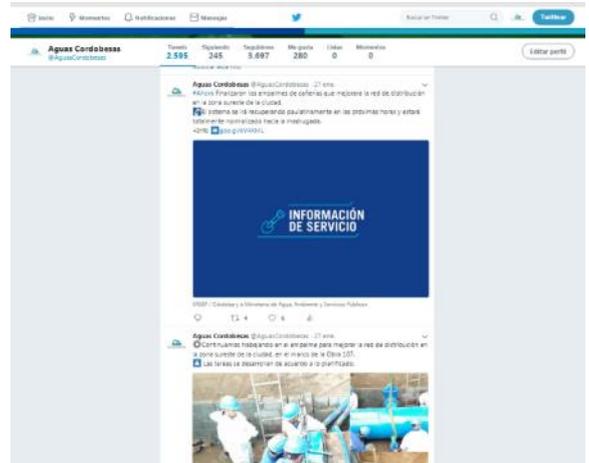
Nueva Estación Elevadora -121

2. **Nuevos Canales de Comunicación:** se desarrolló un Aplicativo móvil que nos permite enviar “NOTIFICACIONES” sobre el Estado del Servicio, directamente al cliente que estaría alcanzado por un operativo (planificado o imprevisto), en tiempo real y geolocalizado. Asimismo, los clientes también pueden consultar el estado de cuenta, solicitar asistencia técnica, conocer el centro de pagos más cercano a su ubicación, informar sobre problemas de servicio en la vía pública, entre otras funcionalidades.



3. **Redes Sociales:** se transformaron en verdaderos aliados a la hora de comunicar. Para ello enfocamos nuestra presencia específicamente en **FACEBOOK Y TWITTER como canales de Comunicación** con nuestra comunidad. Compartimos algunos posteos sobre los tópicos definidos:

Comunicación de Servicio



Obras



Concientización



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes



Información Comercial



Eventos



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

Aguas Cordobesas 17 de noviembre de 2017

Me gusta esta página

Ayer estuvimos hidratando a todos los que asistieron a "Mi Ciudad Canta".
 Más de 1.500 alumnos de 37 escuelas municipales colmaron la explanada del Cabildo histórico para cantarle a la ciudad.






1.206 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Aguas Cordobesas 7 de noviembre de 2017

Me gusta esta página

¡Aprendemos a cuidar el agua mientras jugamos!
 Estamos presentes en la 5ª edición de la Convención de Héroes Ambientales, organizado por la Fundación TierraVida.





1.099 personas alcanzadas

Promocionar publicación

20 comentarios 4 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Aguas Cordobesas agregó 11 fotos y un video. 6 de agosto de 2017

Me gusta esta página

Con un maravilloso sol hemos festejado el #DíaDelNiño en el Parque Sarmiento.
 Estuvimos hidratando a todos los presentes, mientras Clarita dio consejos para cuidar el agua.






1.784 personas alcanzadas

Aguas Cordobesas, Marcelo Casas y 21 personas más

Aguas Cordobesas está con Yanina Villagra y Lorena Marquez. 20 de agosto de 2017

Me gusta esta página

El explorador encontró a Clarita en la fiesta de Cadena 3 Argentina!
 Ayudanos a cuidarla para que no se pierda más!!






107.882 personas alcanzadas

Volver a promover

4. Twitter y Whatsapp:

Inicio Muestras Notificaciones Mensajes

Buscar en Twitter

Aguas Cordobesas @aguascordobesas

2.633 Tweets 245 Seguidos 3.754 Seguidores 284 Me gusta 0 Listas 0 Momentos

Editar perfil

Inicio / Ciudad

Mostrar este hilo

Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 9 mar.
 Estamos trabajando en la reparación del conducto de DN200 en Jerónimo L. Cabrera y Urquiza. Al mediodía comenzará a normalizarse el servicio en la zona.

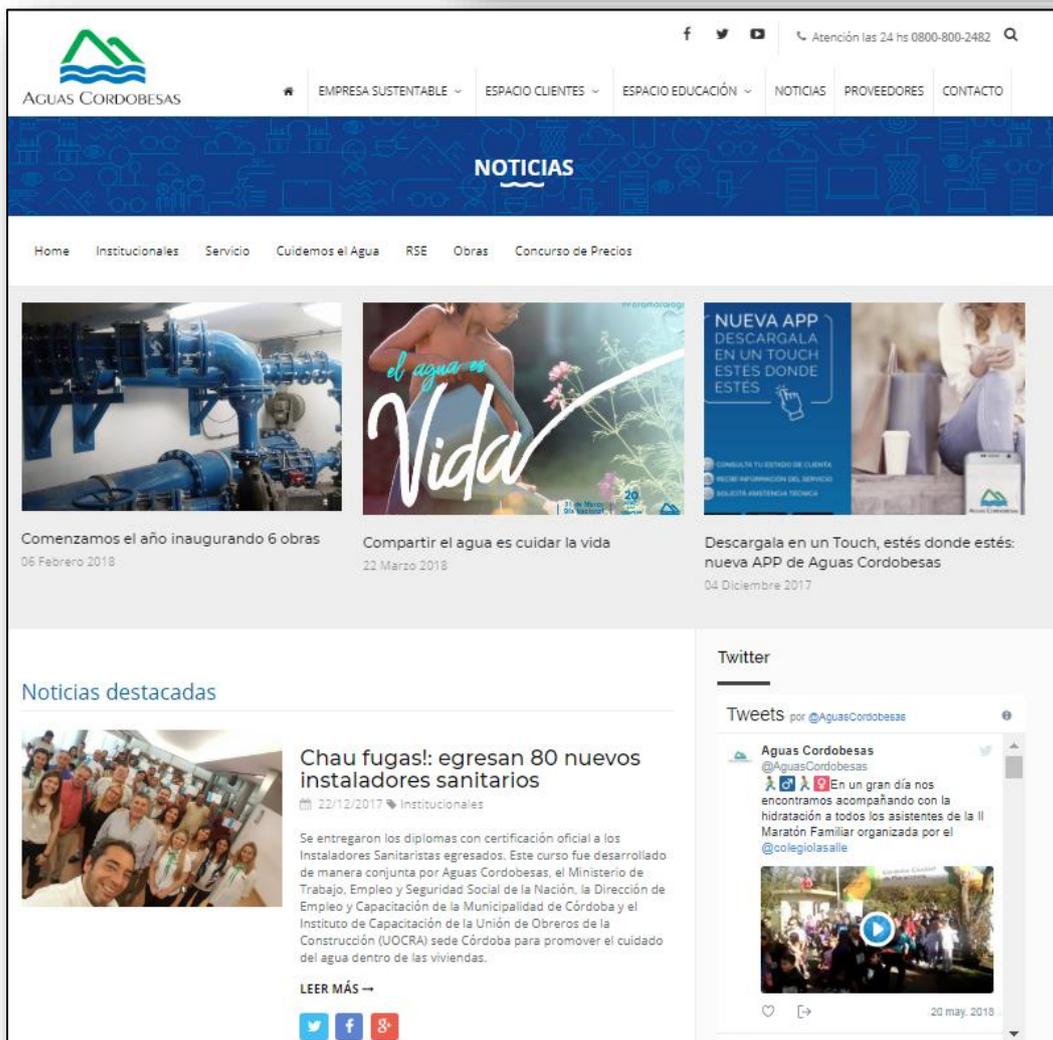
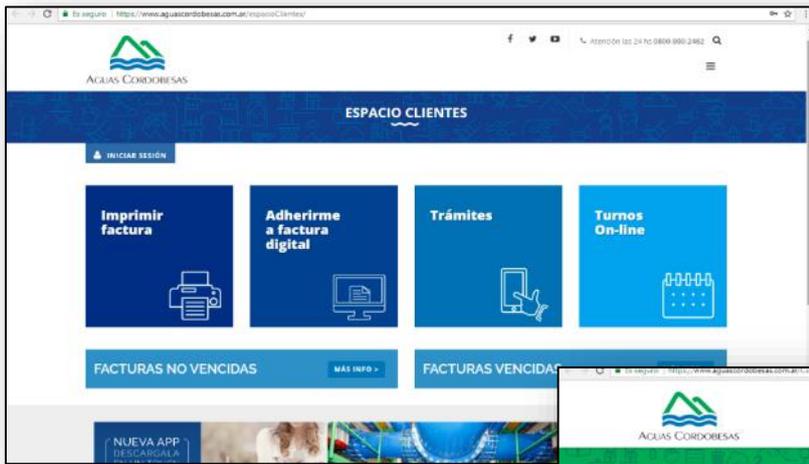


Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 8 mar.



- Actualización y modernización del Sitio WEB:** se renovó totalmente para ofrecer un sitio más ágil, dinámico y accesible desde cualquier dispositivo. Además cuenta con **2 nuevos micrositos: ESPACIO CLIENTES Y ESPACIO EDUCACIÓN**. Se jerarquizó la información y se rediseñó pensando en mejorar la navegabilidad y la experiencia del usuario. Asimismo, las Noticias sobre el servicio son publicadas en primera instancia en nuestro sitio y desde allí compartidas a través de Redes Sociales, transformando el sitio web en un hub de información.





Plan de Concientización, que implicó las siguientes acciones:

- Campaña de Comunicación Digital** con foco en el cuidado de las instalaciones internas, la limpieza de los tanques de agua domiciliario, y cómo cuidar el recurso del agua, a través de:
 - ✓ **Generación de Contenido** Como especialistas en el cuidado del agua, nos constituimos en referentes y en la voz autorizada para hablar del tema en estos espacios. **Varias de las notas lograron posicionarse entre las 5 más leídas del medio.**



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

- ✓ **Posteos en Facebook y Twitter:** a través de la ejecución de un calendario de contenidos planificado, se generaron piezas basadas en los diferentes ejes temáticos ya mencionados, permitiendo la presencia constante de la marca en el timeline de los seguidores.



- 2. **Visitas Abiertas a las Plantas Potabilizadoras para todos los vecinos.** A través de un cronograma de visitas, los asistentes pudieron recorrer y conocer cada instancia del proceso, como así también interactuar con los profesionales que trabajan en ella.

Pop Up en la web de la empresa



Mailing a BBDD de docentes, clientes y centros vecinales:

CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

Posteos en redes sociales

Aguas Cordobesas
22 de julio de 2017 · 🌐

Me gusta esta página

¿Sabés cómo es el proceso de potabilización del agua en la Planta Los Molinos?
¡Anotate para la visita guiada!
¿Cuándo? 📅 26 de julio a las 15.00hs
👉👉 Hacé clic en la imagen para más información 👈👈



Conocé la Planta Potabilizadora.
AGUASCORDOBESAS.COM.AR

13.510 personas alcanzadas

Volver a promover

Actividad reciente

Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 17 jul. 2017

¡Conocé nuestras plantas potabilizadoras! Anotate para las visitas guiadas.
Ingresá al link 📄 goo.gl/9AFbz6
@ERSePcba @MinAAySP



ENTRÁ A
WWW.AGUASCORDOBESAS.COM.AR
E INSCRIBITE

AGUAS CORDOBESAS

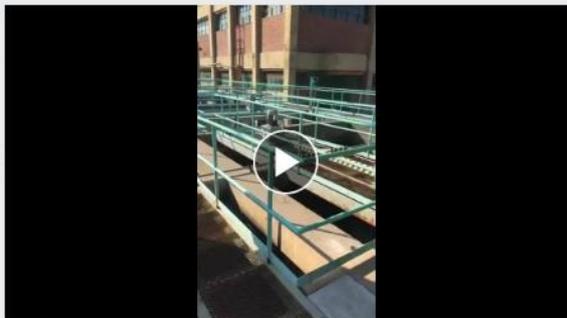
GIF

Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 26 jul. 2017

Paso a paso explicando todo el proceso de potabilización del agua.
#PlantaLosMolinos



👁️ 2 ❤️ 6 📺



Aguas Cordobesas
Empezamos con la visita guiada en Planta Los Molinos, junto al primer grupo. 📍

5:29 · Subido el 28/07/2017 · Ver enlace permanente 🔗

Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 19 jul. 2017

Planta Suquia abre sus puertas a la comunidad. Hoy recibimos familias y vecinos que quieren conocer como llega el agua a sus hogares.



👁️ 1 ❤️ 3 📺

Aguas Cordobesas @AguasCordobesas · 19 jul. 2017

Parte de lo que fue hoy la primer visita guiada en Planta Suquia, donde compartimos el procesos de potabilización del agua. 📄



👁️ 1 ❤️ 2 📺

Visitas para Líderes de Opinión y Periodistas



- 3. **Se realizó un recorrido en formato de REALIDAD VIRTUAL, que permitió que las Plantas salieran a la Comunidad.** Un recorrido 360º por las instalaciones, permitió a más de 453.000 cordobeses conocer en detalle el proceso de potabilización, viviendo una experiencia innovadora con los cascos y el audio propios de la realidad virtual, lo que permitió alcanzar a más personas, al volver la experiencia del recorrido en una experiencia lúdico y de entretenimiento, a la vez que educativa.

Este recorrido se publicó en:

- Espacios de marca pautados.

LaVoz Ahora Política Ciudadanos Sucesos Negocios Tecnología Videos Contenido exclusivo ≡

23 de diciembre de 2016
Espacio Publicidad

Conocé cómo se potabiliza el agua que consumimos

Un recorrido virtual para descubrir un circuito que funciona las 24 horas y produce más de 170 millones de metros cúbicos de agua por año.



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

- Sitio web de la empresa, para conocerlo, [ingrese aquí](#).
- En redes sociales:



Se montó un **stand** con el que se llevó la experiencia innovadora con los cascos y el audio propios de la realidad virtual a diversos eventos:

- **Feria del Libro** – Del 7 al 24 de Septiembre, donde transitaron más de 1.200.000 personas.



- **Jornada de Puertas Abiertas Universidad Siglo 21** – Octubre 2017
Contó con la participación de más de 5.000 jóvenes.

CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

- **Congreso del Agua:** los días 8,9 y 10 de Noviembre – Participaron 2.500 profesionales del medio.



- **Evento Fundación Junior Achivement Córdoba** – Noviembre 2017- Participaron 500 líderes educativos y empresarios.



4. Seguimos apoyando a la Educación y la Formación Continua con acciones totalmente direccionadas:

- ✓ Se dictó el 3er. Curso de Instaladores Sanitaristas en 6 centros de la ciudad de Córdoba, acción realizada junto al Ministerio de Trabajo y Educación de la Nación, la Fundación UOCRA y la Dirección de Empleos de la Municipalidad de Córdoba. Se beneficiaron 120 personas, que recibieron capacitación, ropa de trabajo, elementos de seguridad, materiales para realizar las prácticas y una certificación oficial.



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

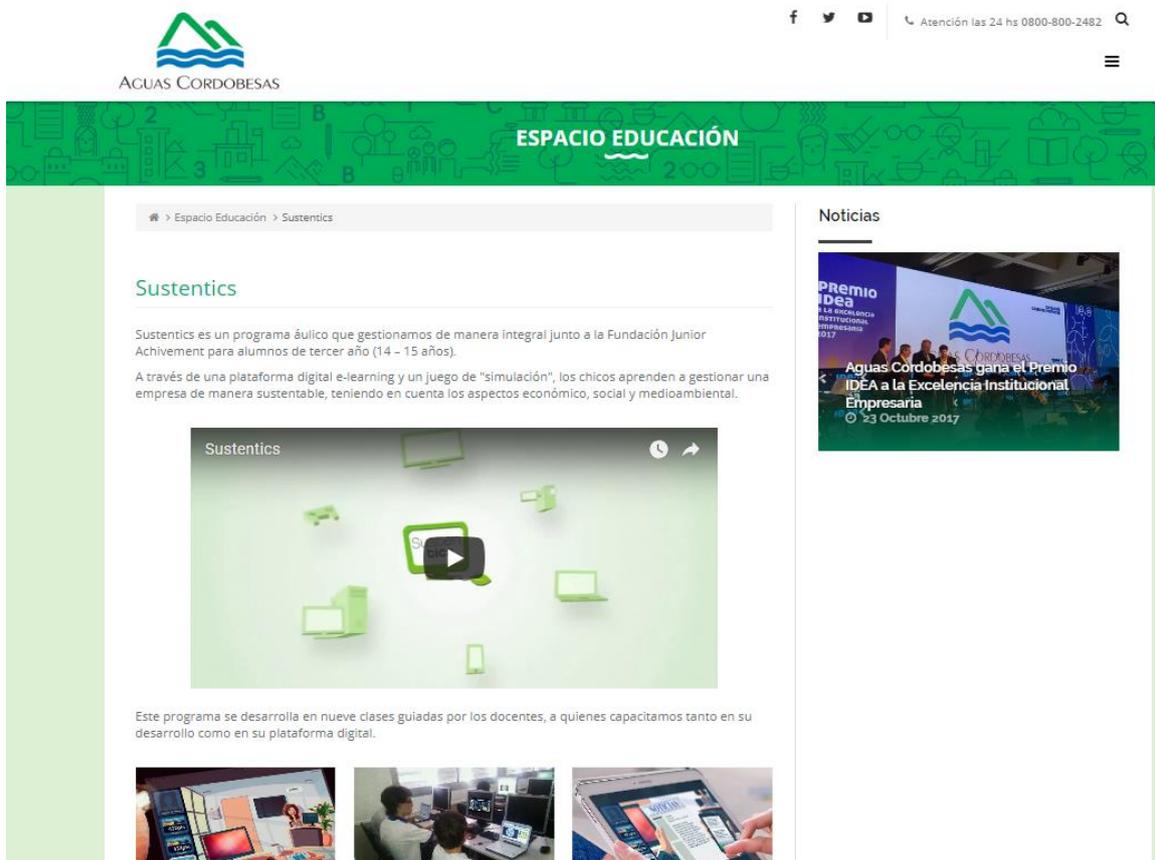
- ✓ **Se formó CORE (Córdoba Responsable),** una alianza público-privada que conformamos junto a ADEC, Cormecor, COTRECO, Crese, Ecogas, EPEC, Lusa y a la Municipalidad de Córdoba con el objetivo de articular acciones para generar conciencia de un cambio de hábitos en la ciudadanía de Córdoba respecto al uso de los recursos naturales. Se dictaron 2 Diplomaturas en Gestión Sustentable de los Recursos.



- ✓ **Embajadores del Agua:** el programa educativo que se dicta en colegios primarios de la ciudad de Córdoba se DIGITALIZÓ para llegar a más niños y colegios durante 2017. <http://embajadores.aguascordobesas.com.ar/>



Continuamos dictando el **Programa Sustentic** en **colegios secundarios**, donde los jóvenes aprenden a través de una simulación a desarrollar una empresa sustentable. Asimismo, se desarrolló una sección exclusiva en Espacio Educación de la nueva web para mostrar de qué se trata el programa con videos e imágenes. Ingresá aquí para conocerla: <https://www.aguascordobesas.com.ar/CanalEspacioEducacion/13/Sustentic>



CATEGORIA 19 Relación con los Clientes

- Se renovaron las secciones de los programas educativos en la nueva web, dándoles mayor jerarquía y accesibilidad en la web y se desarrolló un espacio propio a cada uno con nuevo contenido:

