

XIII. ANEXOS

Plan de campaña publicitaria: Servicios de orientación y canales de atención para la ciudadanía

1. Presentación:

Osinergmin es el organismo que fiscaliza que las empresas eléctricas y de hidrocarburos brinden sus servicios y productos con calidad y seguridad, para salvaguardar el bienestar de la ciudadanía. También supervisa la seguridad de las operaciones e infraestructura de la gran y mediana minería.

La institución cuenta con oficinas en todas las regiones del país y diversos canales de atención que pone a disposición de los usuarios para que puedan atender sus consultas, realizar sus trámites y denunciar problemas con la electricidad y los combustibles.

2. Identificación del tema o problema a abordar / pertinencia e impacto:

De acuerdo a la Encuesta Residencial de Consumo y Usos de Energía (ERCUE) 2023, elaborada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, el 35% de hogares declara conocer a Osinergmin de manera espontánea, mientras que cuando se realiza una pregunta complementaria asistida este porcentaje sube al 46% de hogares.

En ese sentido, considerando que el sector energético tiene un gran impacto para el país y en la vida cotidiana de los ciudadanos, resulta relevante promover que más personas conozcan sobre los diversos canales de atención y orientación que ha puesto a disposición Osinergmin para atender sus consultas, trámites y denuncias relacionadas con la electricidad y los combustibles.

3. Objetivo

- Orientar a los ciudadanos para que conozcan cómo actuar ante problemas con el servicio eléctrico, de gas natural o combustibles líquidos, utilizando los canales de atención de Osinergmin para realizar consultas o presentar denuncias de manera oportuna.

4. Público objetivo

- Mujeres y hombres, de 30 a 59 años, responsables del hogar o tomadores de decisión en temas del hogar (servicios básicos y abastecimiento de energía).
Ámbito nacional.

5. Mensajes

- Osinergmin es el organismo que fiscaliza a las empresas que te brindan el servicio eléctrico y los combustibles, como los grifos, el balón de gas y el gas natural.
- Si tienes un problema con tu servicio eléctrico o los combustibles, puedes acudir a la oficina de Osinergmin más cercana a tu localidad, o llamarnos a las líneas gratuitas 0800-41800 o 1840, o escribirnos por WhatsApp 961777777.

6. Estrategia

La campaña se centrará en promover que los usuarios conozcan sobre los servicios que brinda la institución y motivar a que ejerzan sus derechos como usuarios cuando tengan algún inconveniente con el servicio eléctrico o los combustibles.

7. Canales de difusión

Medios radiales, digitales (redes sociales institucionales, medios digitales de medios de comunicación, programática y canales de streaming) y alternativos.

8. Ámbito de difusión

Nacional.

9. Resultados esperados

Se estima obtener un alcance de 10 millones de personas.

10. Presupuesto estimado

S/450 000.00

11. Cronograma

La difusión de publicidad se realizará entre junio y agosto de 2026.

Plan de campaña publicitaria: Aplicativo Facilito

1. Presentación:

Facilito es un aplicativo de Osinergmin que ayuda al ciudadano a obtener información relevante en su rol de usuarios de la electricidad y los combustibles, agiliza sus trámites y contribuye a su economía. Con el aplicativo Facilito, los usuarios pueden encontrar los grifos y locales de venta de gas formales con sus respectivos precios actualizados, permitiéndole al ciudadano tomar una decisión de compra informada. Así mismo, la app Facilito permite reportar problemas con el servicio eléctrico del hogar o la vía pública, sin la necesidad de acudir o llamar a la empresa concesionaria. Por otro lado, con Facilito se puede saber si la red de gas natural pasa cerca del domicilio del usuario para contar con este servicio. Esta campaña busca difundir en la ciudadanía los beneficios de utilizar el nuevo aplicativo Facilito, y promover su descarga y uso a nivel nacional.

2. Identificación del tema o problema a abordar / pertinencia e impacto:

El aplicativo facilita al ciudadano la realización de denuncias por problemas con el servicio eléctrico, sin la necesidad de tener que trasladarse hasta la concesionaria, permitiendo el ahorro de tiempo y dinero. A través del app, el ciudadano puede reportar problemas con el servicio eléctrico, por ejemplo, cuando un poste de luz está apagado, permitiendo que la denuncia sea enviada de inmediato a la empresa eléctrica, y Osinergmin hace seguimiento de la atención de la denuncia. Con ello se busca contribuir a que los usuarios ejerzan su derecho a contar con un buen servicio eléctrico. En ese sentido, resulta importante dar a conocer, de manera masiva, a través de publicidad, a la ciudadanía sobre los beneficios de utilizar el aplicativo.

3. Objetivo

- Promover la descarga y el uso del aplicativo Facilito, como una herramienta de acceso ciudadano para registrar denuncias relacionadas con el servicio eléctrico, de manera fácil y rápida.

4. Público objetivo

Mujeres y hombres, de 30 a 59 años, responsables del hogar o tomadores de decisión en temas del hogar (servicios básicos y abastecimiento de energía).
Ámbito nacional.

5. Mensajes

- Facilito es la app que te facilita reportar problemas con tu servicio eléctrico.
- Facilito te permite reportar si un poste de luz está apagado, para la atención de la empresa eléctrica, con supervisión de Osinergmin.
- Descarga gratis el aplicativo Facilito de Osinergmin en Play Store y App Store.

6. Estrategia

La campaña buscará posicionar al aplicativo Facilito como una app que te ayuda a reportar problemas con el servicio eléctrico. Específicamente se hará hincapié sobre cómo reportar problemas con el alumbrado público, lo que permitirá tener calles iluminadas y así contribuir con la seguridad.

7. Canales de difusión

Medios digitales (redes sociales institucionales, medios digitales de medios de comunicación, programática y canales de streaming) y alternativos.

8. Ámbito de difusión

Nacional.

9. Resultados esperados

Se estima alcanzar un mínimo de 70 mil clics hacia la tienda de aplicaciones.

10. Presupuesto estimado

S/350 000.00

11. Cronograma

La difusión de publicidad se realizará entre agosto y octubre de 2026.

Plan de campaña publicitaria: Concurso Escolar de Historietas sobre ahorro de energía y prevención de accidentes eléctricos

1. Presentación:

El objetivo de esta campaña es difundir y sensibilizar entre los niños y adolescentes sobre la importancia del uso responsable de la electricidad a través de la prevención de accidentes eléctricos y el ahorro de energía en el hogar. Como estrategia para que los escolares interioricen los mensajes de ahorro y prevención, Osinergmin realiza anualmente un concurso dirigido a alumnos de educación primaria y secundaria de todo el país. El objetivo del concurso es que, a través de la creación de historietas, los estudiantes se motiven a conocer y se sensibilicen sobre la importancia del uso seguro de la electricidad para prevenir accidentes, y del ahorro de energía para el cuidado del medio ambiente y la economía de sus familias. Así mismo, el concurso motiva la participación de estudiantes con historietas en lenguas originarias, así como la presentación de trabajos que promuevan el empoderamiento de las niñas y adolescentes como agentes del cambio. En la última edición del concurso, participaron más de 12 mil escolares de todas las regiones del país.

2. Identificación del tema o problema a abordar / pertinencia e impacto:

En el 2025, se realizó una encuesta a docentes y madres y padres de familia de alumnos participantes del 11.º Concurso Escolar "Historietas con energía". Ante la pregunta: "En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada" y 5 es "Mucho" ¿Cuánto consideras que el alumno o la alumna ha aprendido sobre ahorro de energía y/o prevención de accidentes eléctricos gracias a su participación en el Concurso de Historietas de Osinergmin?", la calificación promedio que se obtuvo fue de 4.24. Así mismo, ante la consulta: "En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada" y 5 es "Mucho" ¿En qué medida el Concurso de Historietas de Osinergmin ha influido en los hábitos y comportamientos del estudiante relacionados con el uso responsable de la electricidad?" se obtuvo un promedio de 4.03. En ese sentido, se puede evidenciar un impacto positivo en cuanto al aprendizaje por parte de los escolares, a partir de su experiencia participando en este concurso organizado por la institución.

Para participar en el concurso, los alumnos deben informarse sobre prevención de accidentes eléctricos y ahorro de energía eléctrica, y con ello elaboran sus trabajos. Para ello, Osinergmin realiza la difusión de información a través de una *landing page*, videos y publicaciones realizados en redes sociales, charlas en instituciones educativas, entre otros medios. Para que esta difusión tenga un mayor alcance, y que más alumnos conozcan sobre la importancia de la prevención y el ahorro, se requiere realizar difusión publicitaria.

3. Objetivo

- Promover el ahorro de energía y la prevención de accidentes eléctricos en la comunidad educativa, incentivando la participación en el Concurso Escolar “Historietas con energía”, como una estrategia que fomenta buenas prácticas sobre el buen uso de la energía eléctrica en las familias.

4. Público objetivo

- Escolares de primaria y secundaria, a nivel nacional.
- Hombres y mujeres con hijos en edad escolar, a nivel nacional.
- Docentes y directores de instituciones educativas de todo el ámbito nacional.

5. Mensajes

- La electricidad es muy importante para nuestra vida cotidiana, pero si no la usamos con precaución podemos sufrir un accidente.
- El ahorro de energía es muy importante para cuidar el medio ambiente y porque así contribuimos a la economía de nuestra familia.
- Tú puedes ser el héroe de tu propia historia, creando una historieta sobre ahorro de energía y/o prevención de accidentes eléctricos; si ganas, tendrás muchos premios y tu historieta será publicada.
- También puedes presentar tu historieta en una lengua originaria.
- También puedes presentar una historieta que promueva el empoderamiento de las mujeres como agentes del cambio en el buen uso de la electricidad.

6. Estrategia

La campaña buscará motivar a los estudiantes para conocer información sobre el uso responsable de la electricidad y, mediante la creación de las historietas, interioricen y se sensibilicen sobre la importancia del ahorro de energía y la prevención de accidentes eléctricos.

7. Canales de difusión

Medios digitales⁷ (redes sociales institucionales, medios digitales de medios de comunicación, programática y canales de streaming), radiales y alternativos.

8. Ámbito de difusión

Nacional.

9. Resultados esperados

Se estima alcanzar una participación de más de 12 mil escolares con historietas creadas.

⁷ Para el caso de escolares de primaria, se utilizará únicamente publicidad programática a través de plataformas especializadas en audiencias infantiles y adolescentes.

10. Presupuesto estimado

S/130 000.00

11. Cronograma

La difusión de publicidad se realizará entre abril y setiembre del 2026.

Plan de campaña publicitaria: Difusión de temas de interés del sector energético en las plataformas digitales institucionales

1. Presentación:

Durante el presente año, y de acuerdo a la coyuntura y necesidades de información, Osinergmin, a través de sus plataformas digitales, llevará a cabo acciones publicitarias para mantener a los ciudadanos informados sobre sus derechos y deberes como usuarios, así como fomentar el uso responsable de la energía y abordar otros temas relevantes para los usuarios del sector.

2. Identificación del tema o problema a abordar / pertinencia e impacto:

En el 2025, Osinergmin recibió a 64 610 ciudadanos en sus 47 centros de atención; así mismo, atendió a 120 639 ciudadanos mediante su canal telefónico y a 27 587 mediante su canal virtual. Debido a la constante demanda de información y resolución de consultas y trámites por parte de la ciudadanía ante Osinergmin, resulta relevante que más personas sigan conociendo sobre sus derechos de usuarios, el uso responsable de la energía y los servicios que, como institución pública, Osinergmin brinda para beneficio del sector y de sus públicos de interés; razón por la cual se publicitarán estos temas a través de las redes sociales institucionales y otros canales digitales de difusión, con el objetivo de que más personas conozcan sobre Osinergmin y el sector energético, y acudan a la institución cuando tengan inconvenientes con el servicio eléctrico y los combustibles.

3. Objetivos

- Difundir información de interés para la ciudadanía sobre el uso responsable de la energía, los derechos y deberes de los usuarios, y los procedimientos para presentar denuncias por problemas en los servicios energéticos, así como las iniciativas y los proyectos de Osinergmin que benefician al sector y los distintos públicos de interés, entre otros contenidos difundidos en las plataformas digitales institucionales.

4. Público objetivo

Mujeres y hombres, de 30 a 59 años, responsables del hogar o tomadores de decisión en temas del hogar (servicios básicos y abastecimiento de energía).
Ámbito nacional.

5. Mensajes

Los mensajes se elaborarán en función a las acciones publicitarias que se definan, de acuerdo a la coyuntura y necesidades de información. Los mensajes serán elaborados en un lenguaje sencillo, transparente y cercano para la ciudadanía.

6. Estrategia

Las estrategias de las acciones publicitarias que se realicen se concretarán en función a las acciones publicitarias que se definan, de acuerdo a la coyuntura y necesidades de información.

7. Canales de difusión

Medios digitales.

8. Ámbito de difusión

Nacional.

9. Resultados esperados

Se estima obtener un alcance mínimo de 10 millones de personas.

10. Presupuesto estimado

S/376 650.53

11. Cronograma

La difusión de publicidad se realizará entre febrero y diciembre de 2026.