



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en RAT

Empresa prestadora de servicios de saneamiento en Régimen de Apoyo Transitorio

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 018-2026-EPS-M/GG

Moyobamba, 03 de febrero de 2026

### VISTO:

El Informe N° 005-2026-EPS.M/ICyGS de fecha 02 de febrero de 2026, emitido por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, sobre aprobación del "Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026", y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima - EPS MOYOBAMBA S.A., es una Empresa Pública de accionariado Municipal, que tiene por objeto la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de la Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín y que se encuentra incorporada al Régimen de Apoyo Transitorio según Resolución Ministerial N°338-2015-VIVIENDA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2015;

Que, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), asume su rol de administrador en la EPS MOYOBAMBA S.A, a partir del 05 de abril del año 2017; en consecuencia, durante el periodo que dure el Régimen de Apoyo Transitorio, el Consejo Directivo del OTASS, constituye el órgano máximo de decisión de la EPS Moyobamba S.A, ejerciendo las funciones y atribuciones de Junta General de Accionistas de la EPS Moyobamba S.A.;

Que, en el marco del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS MOYOBAMBA S.A., en el artículo 13° numeral 13.6, la Gerencia General en ejercicio de sus funciones está facultada para "Proponer o aprobar las directivas, guías, manuales, protocolos, instructivos y procedimientos de administración, recursos humanos, finanzas, presupuesto, inversión pública, relaciones institucionales y otras, en concordancia con los lineamientos que establezca el Directorio, así como la normativa de dichas materias que le son aplicables, dando cuenta al Directorio de la implementación de las mismas";

Que, conforme al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la EPS MOYOBAMBA S.A., aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2020-EPS-M/GG de fecha 05 de febrero de 2020, precisa que la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social es la responsable de formular, proponer y ejecutar las estrategias de comunicación, gestión social, prensa e imagen corporativa;

Que, mediante Informe N° 005-2026-EPS.M/ICyGS, de fecha 02 de febrero de 2026, la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social de la EPS Moyobamba S.A., remite a la Gerencia General el "Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026", para su evaluación y aprobación mediante resolución correspondiente;

El presente Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026, tiene como finalidad fortalecer la relación entre la EPS Moyobamba S.A y la población, consolidar una cultura organizacional participativa y mejorar la percepción institucional, incorporando herramientas digitales, canales modernos de atención y acciones permanentes de educación ambiental y sanitaria;



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

#EPS en RAT

Empresa prestadora de servicios de saneamiento en Régimen de Apoyo Transitorio

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 018-2026-EPS-M/GG



Que, mediante proveído s/n, de fecha 03 de febrero de 2026, la Gerencia General remitió el presente expediente administrativo, a la Gerencia de Asesoría Jurídica, para la emisión del acto resolutorio;

En virtud de lo expuesto, corresponde expedir el acto resolutorio que apruebe el "Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026", presentado por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social;

Que, mediante Memorando N° 036-2026-EPS-M/GG, de fecha 30 de enero de 2026, se encargó temporalmente las funciones de la Gerencia General de la EPS MOYOBAMBA S.A., al señor FERNANDO VILCHEZ BULA, identificado con DNI N° 32905968, para que, en adición a sus funciones como Gerente Comercial, se encargue de la Gerencia General por ausencia del titular señor Iván Gustavo Reátegui Acedo, quien se encuentra haciendo uso de sus vacaciones físicas;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa;

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **APROBAR** el "**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL 2026**", la misma que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - **DISPONER** que el "*Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026*", entrará en vigencia a partir de la presente fecha, y mantendrá su vigencia hasta que no sea modificada y/o derogada por otro documento o normativa de similar o mayor jerarquía.

**ARTÍCULO TERCERO.** - **DISPONER** que la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, proceda a dar estricto cumplimiento y fiscalización a las acciones dispuestas en el Plan aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

**ARTÍCULO CUARTO.** - **DISPONER** a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, proceda a publicar la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional de la EPS MOYOBAMBA S.A. ([www.epsmoyobamba.com.pe](http://www.epsmoyobamba.com.pe)).

**ARTÍCULO QUINTO.** - **NOTIFICAR** la presente Resolución y su anexo, a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y demás instancias competentes interesadas.

**REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE**



**Ing. Fernando Vilchez Bula**  
Gerente General (e)  
EPS Moyobamba S.A.



# PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL 2026

---



EPS MOYOBAMBA S.A.

Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social





## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1 Organigrama .....	4
1.2 Misión .....	4
1.3 Visión .....	4
1.4 Valores Institucionales .....	5
1.5 Objetivos Institucionales .....	5
1.6 Base legal .....	5
2. ENFOQUES DE COMUNICACIÓN .....	6
3. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
3.1. Política de comunicación de la organización .....	6
3.2. Estudios de evaluación y medición (Línea base) .....	7
4. DIAGNÓSTICO .....	8
4.1 Análisis FODA.....	8
4.2 Análisis CAME (es un complemento del FODA).....	9
5. PÚBLICO OBJETIVO .....	12
6. ESTRATEGIAS .....	12
7. OBJETIVOS .....	13
8. MENSAJES CLAVES .....	13
9. ACTIVIDADES.....	14
10. SELECCIÓN DE MEDIOS .....	16
11. MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	16
12. PRESUPUESTO .....	16
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	16





## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2026, la EPS Moyobamba enfrenta nuevos desafíos vinculados al cambio climático, al crecimiento urbano acelerado, a la mayor demanda de servicios y al incremento de expectativas de los usuarios respecto a la calidad, continuidad y transparencia del servicio.

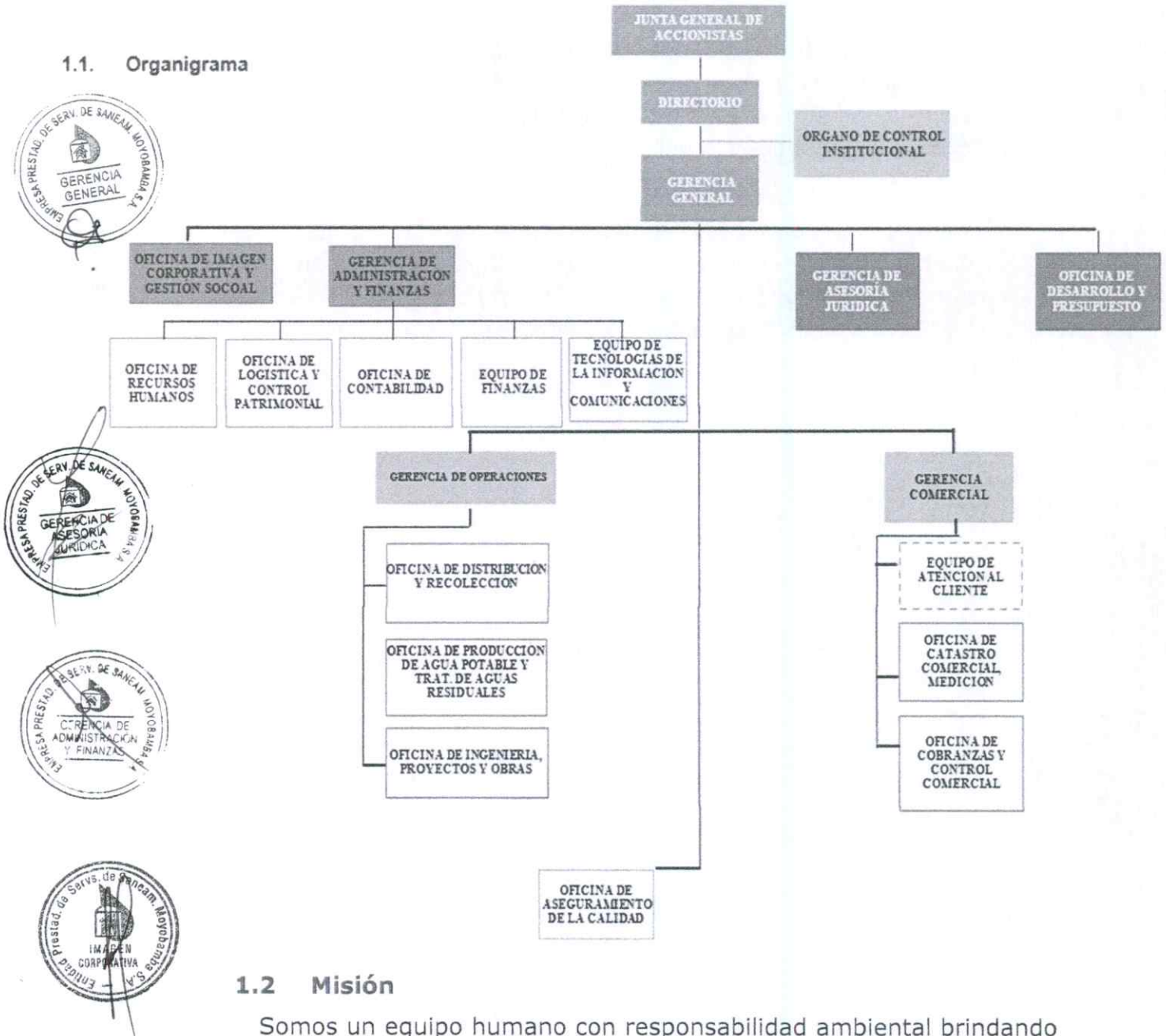
El presente Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2026 tiene como finalidad fortalecer la relación entre la EPS Moyobamba y la población, consolidar una cultura organizacional participativa y mejorar la percepción institucional, incorporando herramientas digitales, canales modernos de atención y acciones permanentes de educación ambiental y sanitaria.





## 1.1 Organigrama

### 1.1. Organigrama



## 1.2 Misión

Somos un equipo humano con responsabilidad ambiental brindando servicios de agua y saneamiento de calidad a la población de Moyobamba.

## 1.3 Visión

Ser una empresa líder, reconocida y sostenible en la prestación de servicio de agua y saneamiento generando valor social y ambiental.

#### 1.4 Valores Institucionales

- Responsabilidad
- Honestidad
- Disciplina
- Sentido de Urgencia
- Mentalidad Corporativa



#### 1.5 Objetivos Institucionales

Objetivos Estratégicos institucionales para la EPS Moyobamba S.A:

- Garantizar la calidad y continuidad de la prestación de los servicios de Saneamiento que administra la EPS.
- Promover la mejora y ampliación del servicio a la población.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS.
- Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento.



#### 1.6 Base legal

El PEC de la EPS Moyobamba se ha elaborado teniendo en cuenta:

- a. Estatuto
- b. El reglamento de Organización y Funciones EPS Moyobamba S.A.
- c. El Plan Estratégico Institucional 2022 - 2024
- d. El Plan Operativo Institucional
- e. Reglamento Interno de Trabajo de la organización.
  - Ley n.º 31638, Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2023.
  - Ley n.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  - Ley n.º 31515, Ley que modifica la Ley n.º 28874, Ley de Publicidad Estatal.
  - Ley n.º 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
  - Ley n.º 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.



## 2. ENFOQUES DE COMUNICACIÓN

Los enfoques de comunicación pretenden fomentar un cambio de comportamiento en cada colaborador y colaboradora que forman parte de la organización, de manera transversal y sin distinción de relación contractual con la EPS.

Cabe mencionar que, en el Plan Estratégico de Comunicación del 2025 se consideró 2 tipos de enfoques de comunicación Intercultural e Igualdad de Género; para este año 2026 se incorporan nuevos enfoques transversales:

Enfoques transversales	Descripción
Interculturalidad	Respeto a la diversidad cultural urbana y rural
Igualdad de género	Participación equitativa de mujeres y hombres
Enfoque ambiental	Promoción activa de conservación hídrica
Enfoque digital	Uso intensivo de plataformas virtuales
Enfoque de servicio	Atención centrada en el usuario

## 3. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

- Aumento de quejas por baja presión y cortes por estiaje.
- Mayor uso de redes sociales como principal canal de reclamos.
- Necesidad urgente de canales de atención 24/7.
- Bajo conocimiento del proceso de potabilización.
- Necesidad de campañas permanentes por ahorro de agua.

### 3.1. Política de comunicación de la organización

Actualmente la EPS Moyobamba no cuenta con una Política de Comunicación institucional formalizada y aprobada mediante acto resolutorio; sin embargo, durante el año 2025 se han implementado de manera progresiva diversos lineamientos y prácticas comunicacionales orientadas a mejorar la relación con los usuarios y fortalecer la imagen institucional.

Para el año 2026, el Plan Estratégico de Comunicación se constituye en el principal instrumento técnico que orienta la formulación de la Política de Comunicación Institucional, estableciendo principios, responsabilidades, canales, tiempos de respuesta, vocería institucional y procedimientos de atención al usuario, los cuales deberán ser aplicados de manera transversal en todas las gerencias y oficinas.



Este proceso permitirá alinear los mensajes, fortalecer la transparencia, garantizar la oportunidad de la información y consolidar una imagen institucional basada en la confianza, la cercanía con la ciudadanía y la responsabilidad ambiental.

### 3.2. Estudios de evaluación y medición (Línea base)

La EPS Moyobamba no cuenta aún con estudios recientes de percepción ciudadana y posicionamiento institucional; no obstante, se dispone como línea base del Diagnóstico de Percepción de Usuarios 2017 y del Plan de Comunicación y Educación Sanitaria 2017-2018, los cuales permiten identificar brechas persistentes en comunicación, satisfacción y conocimiento de los servicios.

Durante el año 2026 se proyecta la implementación de instrumentos modernos de medición, tales como encuestas digitales, sondeos en redes sociales y formularios virtuales, que permitirán obtener información actualizada, medible y georreferenciada sobre la percepción del servicio, la atención al usuario y la imagen institucional.

#### ➤ Satisfacción del servicio

Se concluye que el servicio de agua potable continúa siendo un servicio esencial para la población de Moyobamba; sin embargo, durante los periodos de estiaje se ha evidenciado una creciente insatisfacción de los usuarios en sectores como Zaragoza, Calvario y zonas altas de Lluyllucucha, debido a variaciones en la presión, intermitencias y percepciones relacionadas con el sabor, color y turbidez del agua.

Asimismo, los usuarios del sector Alto Mayo manifiestan que la continuidad del servicio aún presenta irregularidades, registrándose en algunos sectores un abastecimiento promedio de entre 12 y 15 horas diarias, lo cual genera la necesidad de fortalecer las acciones de información, planificación de cortes y orientación al usuario.

#### ➤ Comunicación institucional

La comunicación institucional presenta avances significativos mediante el uso de redes sociales y canales digitales; no obstante, aún persiste una percepción ciudadana de insuficiente información respecto a las actividades operativas, obras, emergencias, proyectos y procesos de potabilización.

Los usuarios continúan recibiendo la mayoría de avisos a través de medios radiales, televisivos y redes sociales, principalmente en situaciones de corte o restricción del servicio, lo que evidencia la necesidad de implementar un sistema integral de comunicación multicanal que contemple WhatsApp institucional, central telefónica, chatbot y microinformativos periódicos.





Se vuelve prioritario establecer estrategias de comunicación oportunas, preventivas y educativas que incluyan información sobre calidad del agua, cronogramas de cortes, mejoras del servicio, proyectos en ejecución y orientación sobre uso responsable del agua y micro medición.

➤ **Satisfacción del personal**

El personal reconoce que la EPS Moyobamba representa una oportunidad de desarrollo laboral y profesional; sin embargo, se ha identificado una alta demanda de capacitaciones técnicas, actualización digital y fortalecimiento de habilidades blandas, como comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

Asimismo, persiste la preocupación del personal respecto a la estructura remunerativa, generando la necesidad de fortalecer los mecanismos de información interna, transparencia organizacional y comunicación de los avances que se realicen en materia de mejoras laborales y bienestar del trabajador.

➤ **Comunicación externa**

Los usuarios perciben que la comunicación externa de la EPS Moyobamba aún es limitada en cuanto a la difusión permanente de acciones institucionales, proyectos, campañas educativas y resultados de gestión.

Se identifica una importante oportunidad para fortalecer la educación sanitaria y ambiental, así como la difusión de los procesos de potabilización, protección de fuentes y uso responsable del agua, aprovechando las plataformas digitales, instituciones educativas, juntas vecinales y medios de comunicación locales.

Se reconoce que la atención al cliente ha presentado mejoras progresivas en el trato y la orientación al usuario; no obstante, se requiere consolidar estos avances mediante protocolos de atención, canales de respuesta rápida y seguimiento a reclamos.

## 4. DIAGNÓSTICO

### 4.1 Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>	F1. Personal técnico capacitado
	F2. Presencia digital institucional
	F3. Alianzas interinstitucionales
<b>Debilidades</b>	D1. Limitados canales de atención 24h
	D2. Bajo presupuesto en educación ambiental
	D3. Poca sistematización de la información pública



<b>Oportunidades</b>	O1. Crecimiento del uso de WhatsApp y Facebook
	O2. Apoyo de instituciones educativas
	O3. Interés ciudadano por temas ambientales
<b>Amenazas</b>	A1. Sequías prolongadas
	A2. Conexiones clandestinas
	A3. Crecimiento urbano desordenado

#### 4.2 Análisis CAME (es un complemento del FODA)

<b>Corregir</b>	
Código	Acción Estratégica
C1D1	Implementar programas permanentes de reconocimiento, incentivos no monetarios y bienestar laboral que fortalezcan la identidad institucional y la motivación del personal.
C2D2	Formalizar y socializar la Política de Comunicación Institucional, capacitando a todo el personal en protocolos de comunicación interna y atención al usuario.
C3D3	Implementar un sistema integral de difusión multicanal (radio, TV, redes sociales, WhatsApp, paneles barriales y microinformativos digitales) para visibilizar permanentemente las acciones institucionales.
C4D4	Establecer un Plan Anual de Relacionamiento con Medios de Comunicación y líderes de opinión, con vocería oficial y calendario de notas de prensa.
C5D5	Implementar la central telefónica 24/7, WhatsApp Business y chatbot institucional para atención inmediata de reclamos, emergencias e incidencias.
C6D6	Desarrollar un programa anual de capacitaciones técnicas, digitales y de habilidades blandas para mejorar el desempeño y la calidad del servicio.
<b>Afrontar</b>	
Af1Am1	Fortalecer la educación sanitaria comunitaria y la difusión de inversiones en infraestructura que mejoren la continuidad y presión del servicio.
Af2Am2	Ejecutar campañas barriales de formalización de conexiones domiciliarias y reducción de conexiones clandestinas.
Af3Am3	Implementar campañas de protección de microcuencas, reforestación y uso responsable del agua frente al cambio climático.
Af4Am5	Sensibilizar a la población sobre el consumo responsable, micromedición y ahorro del agua mediante campañas permanentes y educación escolar.
<b>Mantener</b>	
M1F1	Consolidar el sistema de reconocimiento público al buen desempeño del personal.
M2F2	Optimizar y digitalizar los procesos de control de medición, lectura y facturación.



Explotar	
E102	Implementar encuestas digitales, análisis de redes sociales y sistemas de medición de percepción ciudadana por sectores.
E203	Consolidar convenios con municipalidades, colegios, universidades y organizaciones ambientales para campañas conjuntas.



#### 4.3 IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

##### COMUNICACIÓN INTERNA

1. Se reconoce que el personal de la EPS Moyobamba mantiene un alto nivel de responsabilidad y compromiso con sus funciones; sin embargo, se hace necesario institucionalizar un sistema permanente de reconocimiento al desempeño, que valore la puntualidad, eficiencia, innovación y buen trato al usuario, contribuyendo al fortalecimiento de la identidad institucional y a la mejora de la imagen de la empresa.

2. La percepción de bajas remuneraciones continúa influyendo en la limitada identificación del personal con la institución, por lo cual se plantea fortalecer las coordinaciones entre gerencias y aliados estratégicos para la implementación de programas de bienestar laboral, incentivos no monetarios, actividades de integración y mecanismos de comunicación interna que promuevan un clima organizacional saludable.

3. Se mantiene como prioridad la formulación e implementación de una Política de Comunicación Institucional que establezca lineamientos claros sobre vocería, atención al usuario, flujos de información interna y externa, uso de canales digitales y protocolos de respuesta, con el objetivo de alinear las acciones comunicacionales y fortalecer la reputación institucional.

4. Frente al acelerado avance tecnológico y a la creciente digitalización de los servicios, resulta fundamental fortalecer las competencias técnicas, digitales y comunicacionales del personal, mediante programas anuales de capacitación por áreas, que permitan mejorar el desempeño laboral, la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio brindado al usuario.

##### COMUNICACIÓN EXTERNA

1. Ante la persistente percepción negativa en determinados sectores de la ciudad, se vuelve prioritario fortalecer la difusión de los beneficios, inversiones, mejoras operativas, proyectos y resultados de gestión que la EPS Moyobamba ejecuta en favor de la comunidad, mediante una estrategia de comunicación permanente, transparente y accesible.





2. Los medios de comunicación y líderes de opinión constituyen aliados estratégicos para la difusión de las campañas, proyectos y acciones institucionales; por ello, se plantea establecer un plan anual de relacionamiento con medios, que incluya vocería oficial, cronograma de notas de prensa y espacios informativos periódicos.

3. Frente a la creciente demanda de atención inmediata por parte de los usuarios, se considera indispensable la implementación y fortalecimiento de una central telefónica 24/7, complementada con WhatsApp Business y chatbot institucional, que permitan atender reclamos, incidencias y emergencias de manera oportuna y eficiente.

4. Las redes sociales se consolidan como el principal medio de interacción con la ciudadanía; por lo tanto, se vuelve necesario implementar sistemas de medición digital, análisis de alcance e interacción y encuestas virtuales, que permitan evaluar el impacto real de las acciones comunicacionales y mejorar continuamente los contenidos difundidos.

## **EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL**

1. Se reafirma la importancia de consolidar convenios con instituciones educativas de nivel inicial, primaria, secundaria y superior, para desarrollar programas permanentes de educación sanitaria y ambiental, considerando a los estudiantes como agentes multiplicadores de buenas prácticas en sus familias y comunidades.

2. Considerando la antigüedad de las redes y el crecimiento urbano, se vuelve prioritario ejecutar campañas educativas orientadas al uso responsable del agua, mantenimiento de conexiones domiciliarias y correcto uso del alcantarillado, contribuyendo a la reducción de pérdidas y mejora de la continuidad del servicio.

3. Las conexiones clandestinas continúan afectando la presión y continuidad del servicio, por lo que se implementarán campañas de sensibilización y formalización de usuarios, informando sobre los riesgos, beneficios y procedimientos para acceder al servicio de manera legal.

4. Frente a los efectos del cambio climático y los periodos prolongados de estiaje, se promoverán campañas de protección de microcuencas, reforestación y conservación de fuentes de agua, fomentando la corresponsabilidad ciudadana en la protección del recurso hídrico.

5. El crecimiento poblacional desordenado y la expansión urbana generan una mayor presión sobre los recursos hídricos, por lo cual se desarrollarán estrategias educativas y comunicacionales que concienticen a la población sobre el consumo responsable, la micro medición y la planificación sostenible del uso del agua.



## 5. PÚBLICO OBJETIVO

### ➤ Público interno

- Alta Dirección (Gerentes y jefes)
- Operarios
- Administrativos
- Sindicatos

### ➤ Público externo

- Medios de comunicación
- Líderes de opinión (influenciadores)
- Instituciones educativas (colegios, universidades e institutos)
- Usuarios (pueblos jóvenes, juntas vecinales, entre otros)
- No usuarios (pueblos jóvenes, juntas vecinales, entre otros)
- Centros de salud
- Autoridades regionales, provinciales y distritales.

## 6. ESTRATEGIAS

### 1.-Cultura organizacional y clima laboral

Fortalecer la identidad institucional, el sentido de pertenencia y el clima laboral mediante programas de reconocimiento, bienestar laboral, capacitación continua, comunicación interna efectiva e integración del personal.

### 2.- Mente sana en cuerpo sano

Implementar una campaña interna que promueva el bienestar integral del personal, combinando mensajes claros y motivadores con acciones prácticas (pausas activas, charlas breves de salud mental, retos físicos y espacios de escucha). La comunicación debe reforzar que el cuidado del cuerpo y la mente mejora el clima laboral, el desempeño y el compromiso institucional, alineando el bienestar personal con los objetivos de la organización.

### 3.-Transparencia y rendición de cuentas



Fortalecer la comunicación de resultados, inversiones, proyectos y ejecución presupuestal mediante informes públicos, audiencias ciudadanas y plataformas digitales, promoviendo la confianza y la participación ciudadana.

## 6.-Posicionamiento institucional

Consolidar la imagen de la EPS Moyobamba como una empresa moderna, eficiente y ambientalmente responsable, mediante campañas de marca, presencia en medios, participación en eventos locales y alianzas estratégicas.

## 5.-Educación sanitaria y ambiental permanente

Desarrollar campañas continuas de educación sanitaria y ambiental dirigidas a estudiantes, juntas vecinales, usuarios y no usuarios, promoviendo el uso responsable del agua, el cuidado del alcantarillado y la protección de microcuencas.

## 6.- Implementación de acciones para el cuidado y uso responsable del agua y alcantarillado

Factores que inciden en la gestión integral de los recursos hídricos de una empresa. Este planteamiento desarrolla estrategias que repercuten en los estilos de vida de los usuarios.

## 7.-Gestión de crisis hídricas

Implementar un plan de comunicación preventiva frente a estiajes, emergencias y restricciones del servicio, garantizando información oportuna, protocolos de vocería y campañas de ahorro y uso responsable del agua.

## 7. OBJETIVOS

### General

Consolidar la imagen de la EPS Moyobamba como una empresa moderna, transparente y ambientalmente responsable.

### Específicos

- Reducir reclamos por desinformación
- Incrementar cultura del ahorro de agua
- Fortalecer la confianza ciudadana

## 8. MENSAJES CLAVES

### ➤ COMUNICACIÓN INTERNA

“Reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso del personal.”

“EPS Moyobamba responde”

“EPS Moyobamba se compenetra con sus trabajadores.”





“Salud integral para un mejor desempeño y bienestar laboral.”

➤ **COMUNICACIÓN EXTERNA**



“El agua es vida, cuidala hoy”

“Brindar un servicio más cálido y cercano al cliente”

“EPS Moyobamba responde”

“Fortalecer la imagen y confianza en la EPS Moyobamba.”

“EPS Moyobamba trabajando por tu bienestar”



➤ **EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL**

“El agua es vida, cuidala hoy”

“Juntos protegemos nuestras fuentes”

“Usa correctamente el alcantarillado, para proteger el servicio y tu salud”.

“EPS Moyobamba responde”



**9. ACTIVIDADES**

➤ **COMUNICACIÓN INTERNA**



Item	Actividad	Objetivo	Mensaje Clave Asociado
1	<b>“Conoce tu empresa”</b>	Fortalecer la identidad institucional y compromiso del personal	“Reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso del personal.”
2	<b>Reconocer al Buen Servidor</b>	Incentivar buenas prácticas y atención eficiente al usuario	“EPS Moyobamba responde”
3	<b>Reuniones motivacionales de bienestar y clima laboral (confraternidad)</b>	Espacios organizados cuyo propósito es fortalecer el bienestar emocional de los trabajadores, mejorar el ambiente laboral y promover la integración, compañerismo y relaciones positivas entre el personal.	“EPS Moyobamba se compenetra con sus trabajadores.”
4	<b>Mente sana en cuerpo sano</b>	Mejorar la productividad, la creatividad, la lealtad y el bienestar general de los empleados mediante programas de salud integral que aborden tanto la salud física (ejercicio, nutrición) como la mental (manejo	“Salud integral para un mejor desempeño y bienestar laboral.”

		del estrés, equilibrio vida-trabajo)	
--	--	--------------------------------------	--

➤ **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Item	Actividad	Objetivo	Mensaje Clave Asociado
1	Campaña multiplataforma “El agua es vida, cuidala hoy”	Sensibilizar a la población sobre la protección del recurso hídrico	El agua es vida, cuidala hoy”
2	Mejoramiento de la Of. de atención al cliente para fechas festivas (globos, flores, tela, adornos, entre otros)	Mejorar la experiencia de atención al cliente durante fechas festivas, creando un ambiente agradable, acogedor y alineado con la imagen institucional.	“Brindar un servicio más cálido y cercano al cliente”.
3	Uso de los nuevos canales de comunicación con los usuarios y la empresa	Informar oportunamente sobre trabajos, cortes y recomendaciones	“EPS Moyobamba responde”
4	Posicionamiento de la EPS Moyobamba.	Fortalecer la imagen institucional de la EPS Moyobamba ante la población, generando confianza, credibilidad y reconocimiento por la calidad del servicio.	“Fortalecer la imagen y confianza en la EPS Moyobamba.”
5	Campaña visual urbana (murales y paneles)	Posicionar mensajes institucionales en la ciudad	“EPS Moyobamba trabajando por tu bienestar”

➤ **EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL**

Item	Actividad	Objetivo	Mensaje Clave Asociado
1	“Agua Clases”	Formar cultura hídrica desde la niñez	“El agua es vida, cuidala hoy”
2	Capacitaciones barriales sobre protección de microcuencas y PTAP	Empoderar a la población en la conservación ambiental y del recurso hídrico	“Juntos protegemos nuestras fuentes”
3	Ferias educativas por el Día Mundial del Agua	Informar sobre el ciclo del agua y su cuidado	“El agua es vida, cuidala hoy”
4	El alcantarillado no es tu basurero	Concientizar a la población sobre el uso responsable del sistema de alcantarillado.	usa correctamente el alcantarillado, para proteger el servicio y tu salud.



5	Campaña puerta a puerta	Educar sobre derechos, deberes y uso adecuado del servicio	"EPS Moyobamba responde"
---	-------------------------	--	--------------------------



## 10. SELECCIÓN DE MEDIOS

- WhatsApp
- Facebook y TikTok institucional
- Redes sociales
- Radio y TV local
- Paneles informativos
- Reuniones barriales



## 11. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo del Plan Estratégico de Comunicación estará a cargo de la oficina de Imagen, en coordinación con la Gerencia General y otros actores involucrados de la EPS Moyobamba.

La evaluación final del PEC deberá realizarse en el mes de diciembre; para lo cual, se emitirá un informe que detalle la implementación de las acciones realizadas.

La medición y evaluación deberá considerar un estudio de posicionamiento y percepción o algún otro instrumento de medición que pueda brindar, en base a los indicadores planteados, los resultados de cada estrategia de manera real, válida y rápida.



## 12. PRESUPUESTO

Hoja Excel

## 13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Hoja Excel





PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA																		
Objetivo: Mantener informado a la población sobre las actividades que realiza la EPS moyobamba																		
Público objetivo: Usuarios de la ciudad de Moyobamba																		
N	Estrategias/Actividades	Cronograma																
		MSES																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Clasificador	Cantidad	Costo S/		
																	Unitario	Total
1	Transparencia y rendición de cuentas																	
1.1	<b>Campaña, multiplataforma "El agua es vida, cuidala hoy"</b>													2.3.2.2.4.0	11	S/ 600.00	S/ 26.400.00	
a	Elaboración y difusión de spots, comunicados, convocatorias, avisos de contingencia, (comercial y operacional).																	
b	Elaboración y difusión de entrevistas y reportajes														5			
c	Publicación de spots, comunicados, convocatorias, avisos de contingencia y notas de prensa a través de las diferentes plataformas														11			
1.2	<b>Mejoramiento de la Of. de atención al cliente para fechas festivas (globos, flores, teta, adornos, entre otros)</b>																	
a	Día de la Amistad, Aniversario de la empresa, Día Mundial del Agua, día de la Madre, San Juan, Fiestas Patrias, Día Interamericano del agua y Navidad													2.3.1.99.1.99	6	S/ 300.00	S/ 1.800.00	
b	Coordinar el mantenimiento permanente del área e instalar un botellón de agua para los clientes																	
c	Impresión de Gigantografías y/o afiches informativos													2.3.2.7.11.6	8	S/ 100.00	S/ 800.00	
1.3	<b>Uso de los nuevos canales de comunicación con los usuarios y la empresa.</b>																	
a	Utilizar con mayor frecuencia las redes sociales( Tiktok, Instagram, Youtube, entre otras)													11				
b	Implementar whatsapp de usuarios														1			
c	Impresión de volietines y/o mosquitos para adjuntar en los recibos													2.3.2.7.11.6	3	S/ 1.100.00	S/ 3.300.00	
d	Licencia para edición de video													2.3.2.5.1.99	1	S/ 3.000.00	S/ 3.000.00	
2	<b>Posicionamiento Institucional</b>																	
2.1	<b>Posicionamiento de la EPS Moyobamba.</b>																	
a	Campaña. Cliente puntual (Se realizarán sorteos de merchandising)																	
b	Polos temáticos para atención al cliente por fechas festivas													2.3.1.99.1.99	10	S/ 35.00	S/ 350.00	
c	Participación en la semana turística de Moyobamba													2.3.2.7.11.99	1	S/ 2.500.00	S/ 2.500.00	
d	Participación en ferias													2.3.2.7.11.99	1	S/ 2.000.00	S/ 2.000.00	
2.1	<b>Campaña visual urbana (murales y paneles)</b>																	
a	Publicación de mensajes institucionales en la ciudad													2.3.2.7.11.6	4	S/ 100.00	S/ 400.00	
<b>TOTAL</b>															<b>S/ 40.650.00</b>			

**PLAN DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL**

Objetivo: el 75% de la población asegura que el tratamiento del agua es fundamental para el consumo humano  
 Público Objetivo: Usuarios de la EPS

N°	Estrategias / Actividades	MESES												Clasificador	Cantidad	Costo S/			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			Unitario	Total		
<b>1</b>	<b>Educación sanitaria y ambiental permanente</b>																		
<b>1.1</b>	<b>"Agua Clases"</b>																		
a.	Charlas sobre el uso responsable de agua y desague en las Instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria.																		
b.	Charlas sobre el uso responsable de agua y desague a juntas vecinales, usuarios y no usuarios													2.3.2.7.11.99	3	S/.	200.00	S/.	600.00
c.	Elaboración y difusión sobre la potabilización del agua.																		
d.	Elaboración de roll screen, afiche o banner													2.3.2.7.11.6	1	S/.	500.00	S/.	500.00
<b>1.3</b>	<b>Capacitaciones barriales sobre protección de microcuencas y PTAP</b>																		
a.	Visita guiada a la PTAP San Mateo y Almendra																		
b.	Movilidad para los usuarios y/o autoridades.													2.3.2.7.11.99	1	S/.	200.00	S/.	200.00
c.	Break para los usuarios y/o autoridades													2.3.2.7.11.99	50	S/.	10.00	S/.	500.00
d.	Movilidad para estudiantes de nivel primario y secundario													2.3.2.7.11.99	1	S/.	200.00	S/.	200.00
e.	Break para estudiantes de nivel primario y secundario													2.3.2.7.11.99	50	S/.	10.00	S/.	500.00
<b>1.4</b>	<b>Adquisición de Merchandising, equipos y vehículo menor</b>																		
a.	Polos publicitarios													2.3.1.99.1.99	100	S/.	20.00	S/.	2,000.00
b.	Lapiceros metálicos publicitarios													2.3.1.99.1.99	60	S/.	7.00	S/.	420.00
c.	Mochilas													2.3.1.99.1.99	60	S/.	10.00	S/.	600.00
d.	Implementos recreativos													2.3.1.99.1.99	5	S/.	760.00	S/.	3,800.00
e.	Calendarios													2.3.2.7.11.99	1000	S/.	1.00	S/.	1,000.00
f.	Moto lineal													2.6.3.1.14.1.	1	S/.	7,500.00	S/.	7,500.00
g.	Disco duro externo de 4tb y/o espacio Drive													2.3.1.5.11	1	S/.	700.00	S/.	700.00
h.	Solapero inalámbrico - recargable (Kit)													2.3.1.5.11	1	S/.	2,200.00	S/.	2,200.00
i.	Escarapelas													2.3.1.99.1.98	60	S/.	1.00	S/.	60.00
<b>2</b>	<b>Implementación de acciones para el cuidado y uso responsable del agua y alcantarillado</b>																		
<b>2.1</b>	<b>Encuentros vecinales, charlas de hábitos saludables y uso responsable de los servicios de agua y alcantarillado</b>																		
a.	Elaboración y difusión de flyer, comunicado y/o spot sobre los encuentros vecinales																		
c.	Charlas de sensibilización sobre el uso eficiente del agua en los cuatro barrios de la localidad.													2.3.2.7.11.99	3	S/.	200.00	S/.	600.00
d.	Adquisición de chalecos institucionales													2.3.1.99.1.99	4	S/.	80.00	S/.	320.00
<b>2.2</b>	<b>Ferías educativas por el Día Mundial del Agua</b>																		
a.	Elaboración y difusión de spot para radio y tv.																		
b.	Participación en eventos.													2.3.2.7.11.99	1	S/.	1,000.00	S/.	1,000.00
<b>2.3</b>	<b>El alcantarillado no es tu basurero</b>																		
a.	Elaboración y difusión de spot para radio y tv.																		
<b>2.4</b>	<b>Campaña puerta a puerta</b>																		
a.	Elaboración y difusión de spot.																		
b.	Personal técnico visitará los hogares para evaluar el sistema de agua y desague.													2.3.2.7.11.99	2	S/.	200.00	S/.	400.00
c.	Adquisición de un toldo portátil													2.3.1.99.1.99	1	S/.	1,000.00	S/.	1,000.00
<b>3</b>	<b>Gestión de crisis hídricas</b>																		
a.	Actualizar y/o implementar un plan de comunicación preventivo frente a la época de avenida y estiaje																		

TOTAL S/... S/... 24,100.00

