



"Año de la recuperación y consolidación de la
economía peruana"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 017-2025-EPS-M/GG

Moyobamba, 30 de enero de 2025

VISTO:

El Informe N° 005-2025-EPS.M/ICyGS de fecha 28 de enero de 2025, emitido por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, sobre aprobación del Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, 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.;

El Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, permitirá contribuir al desarrollo de las actividades programadas por la institución, teniendo como propósito promover una mejor imagen institucional hacia sus usuarios, a través de una mayor información sobre el accionar institucional fomentando una percepción adecuada en relación con los objetivos y servicios que ofrece nuestra empresa;

El presente Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, tiene como Objetivos Estratégicos institucionales para la EPS Moyobamba S.A., los siguientes: **i)** Garantizar la calidad y continuidad de la prestación de los servicios de Saneamiento que administra la EPS. **ii)** Promover la mejora y ampliación del servicio a la población. **iii)** Asegurar la sostenibilidad financiera de la EPS. **iv)** Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento;

Que, el 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;



"Año de la recuperación y consolidación de la
economía peruana"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 017-2025-EPS-M/GG



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, mediante Informe N° 005-2025-EPS.M/ICyGS, de fecha 28 de enero de 2025, la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, remite el Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, teniendo como propósito promover una mejor imagen institucional hacia sus usuarios, a través de una mayor información sobre el accionar institucional fomentando una percepción adecuada en relación con los objetivos y servicios que ofrece nuestra empresa;



Por lo fundamentos expuestos, resulta necesario que, vía acto resolutivo, se apruebe el Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, presentado por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000029-2023-OTASS-DE de fecha 10 de marzo de 2023, se designa al señor IVÁN GUSTAVO REÁTEGUI ACEDO, identificado con DNI N°01130970 como Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA S.A., en el marco de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento; y se le DELEGAN LAS FACULTADES DE GERENTE GENERAL de la EPS Moyobamba S.A; así como aquellas establecidas en el Estatuto Social de la Entidad, inscrito en la partida N°11001045 de la oficina registral de Moyobamba;

Con el visto de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración y Finanzas, 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 2025**, 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 2025, 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.



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 017-2025-EPS-M/GG



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 Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, 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).



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

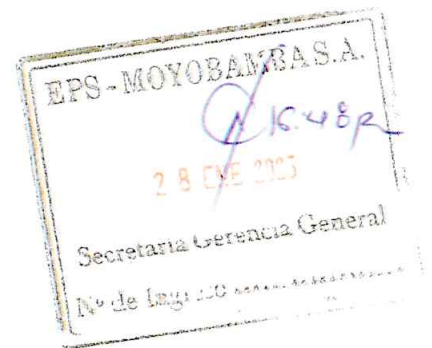


EPS MOYOBAMBA S.A.
[Handwritten Signature]
Ing. Iván Gustavo Rodríguez Arco
GERENTE GENERAL



Plan Estratégico de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental - 2025

Oficina de Imagen Corporativa y Gestión
Social de la EPS Moyobamba S.A.



Moyobamba, enero del 2025

Responsables:
Tec. Joan V. Gallosa Izquierdo
Jefe de la OICGS.
Ing. Xiommy Rojas Camacho
Especialista en Medio Ambiente

Índice

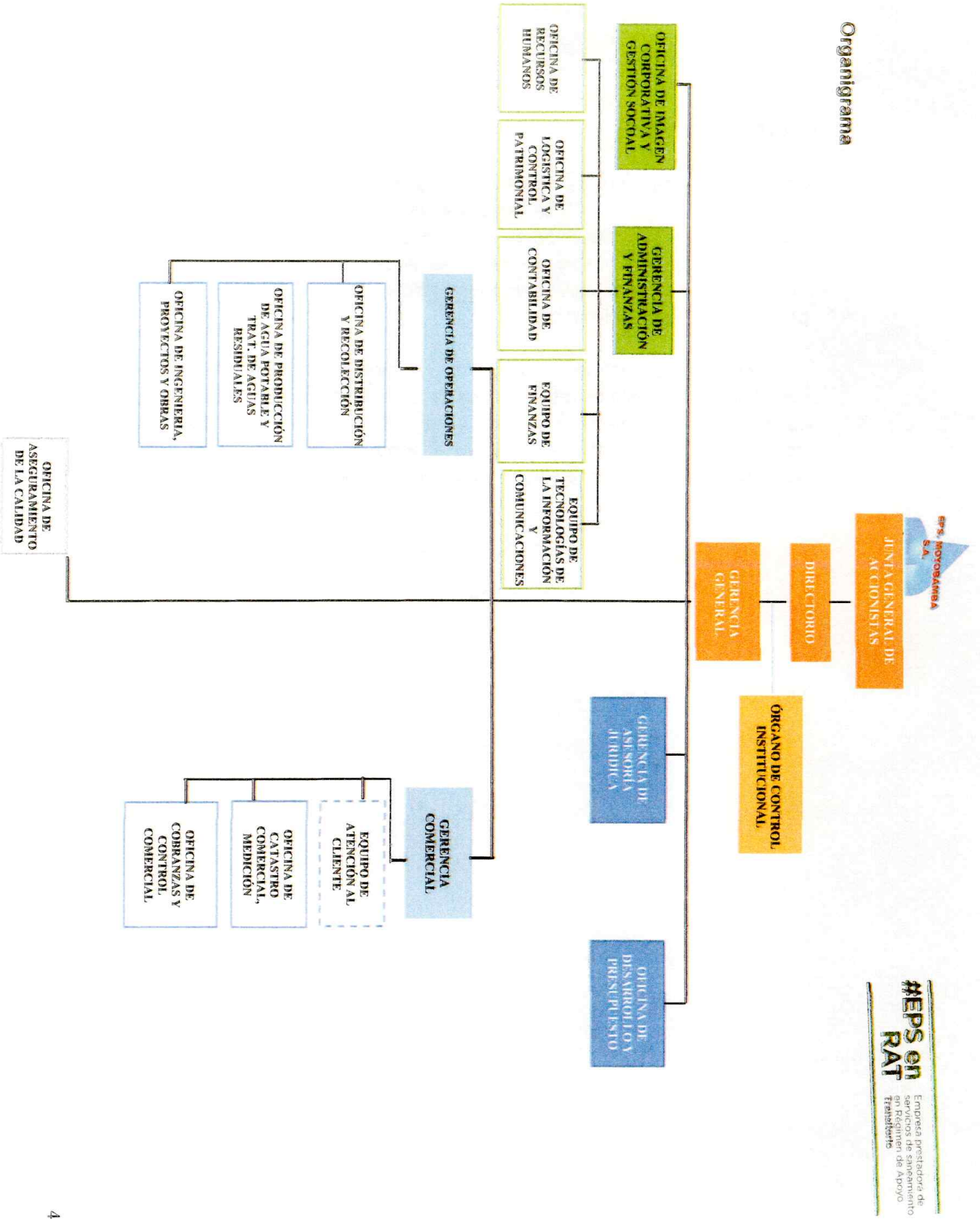
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Organigrama.....	4
1.2. Misión.....	5
1.3. Visión.....	5
1.4. Valores Institucionales.....	5
1.5. Objetivos Institucionales.....	5
1.6. Base legal.....	5
2. ENFOQUES DE COMUNICACIÓN.....	6
3. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.....	6
3.1. Política de comunicación de la organización.....	6
3.2. Estudios de evaluación y medición (Línea base).....	7
4. DIAGNÓSTICO.....	8
4.1. Análisis FODA de la organización.....	8
4.2. Análisis CAME (complementario al FODA).....	8
4.3. Identificación de situaciones positivas y negativas dentro de la organización...	9
5. PÚBLICO OBJETIVO.....	11
6. ESTRATEGIAS.....	11
7. OBJETIVOS.....	12
8. MENSAJES CLAVE.....	13
9. ACTIVIDADES.....	13
10. SELECCIÓN DE MEDIOS.....	14
11. MONITOREO, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN.....	15
12. PRESUPUESTO.....	15
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	15

1. INTRODUCCIÓN

La empresa prestadora de servicios de Saneamiento de Moyobamba Sociedad Anónima – EPS MOYOBAMBA, es una empresa pública de derecho privado cuyo objeto social es la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, en la ciudad de Moyobamba, teniendo más 18,058 usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, beneficiando a un promedio de 72,232 mil habitantes.

El Plan de Comunicación, Educación Sanitaria y Ambiental 2025, permitirá contribuir al desarrollo de las actividades programadas por la institución, teniendo como propósito promover una mejor imagen institucional hacia sus usuarios, a través de una mayor información sobre el accionar institucional fomentando una percepción adecuada en relación con los objetivos y servicios que ofrece nuestra empresa.

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.° 31638, Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2023.
 - Ley n.° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - Ley n.° 31515, Ley que modifica la Ley n.° 28874, Ley de Publicidad Estatal.
 - Ley n.° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
 - Ley n.° 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.

De acuerdo a ello, las diversas acciones y actividades consideradas en el presente Plan Estratégico de Comunicación considerarán mínimamente 2 tipos de enfoques de comunicación para su consideración y aplicación práctica.

- **Enfoque de interculturalidad:** fomenta la sana convivencia entre las personas de las diversas áreas de la empresa y su relación con la población usuaria y no usuaria de los servicios que brinda la EPS, considerando que es una comunidad de personas de diferentes culturas y religiones que son protagonistas y titulares de derechos.
- **Enfoque de género:** busca la construcción de una relación equitativa y justa entre las personas de distinto género e incide en la formulación y gestión de políticas que considere las necesidades específicas de mujeres y hombres, que estén orientadas a la igualdad social de género.

En la aplicación práctica de las estrategias y actividades se tendrá en cuenta lo siguiente:

Enfoque transversal	Valores	ACTITUDES
INTERCULTURAL	Respeto a la identidad cultural	Reconocimiento al valor de las diversas identidades culturales y relaciones de pertenencia del público usuario y no usuario
	Justicia	Respeto al derecho de todos, exigiendo sus propios derechos y reconociendo derechos a quienes les corresponde
	Diálogo intercultural	Fomentar una interacción equitativa entre diversas culturas, mediante el diálogo y el respeto mutuo.
IGUALDAD DE GÉNERO	Igualdad y Dignidad	Reconocimiento al valor inherente de cada persona, por encima de cualquier diferencia de género
	Justicia	Disposición a que se le dé a cada quien lo que le corresponde, en especial atendiendo las desigualdades de género
	Empatía	Reconoce y valora las emociones y las necesidades afectivas de las otras y los otros, mostrando sensibilidad e identificando situaciones de desigualdad de género.

3. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.

3.1. Política de comunicación de la organización.

En la actualidad no contamos con este documento de gestión. El PEC contribuirá a evidenciar algunos lineamientos que la empresa deberá considerar para generar esta política, que sea aplicada de manera transversal a toda la organización, alinear las acciones, para lograr una mejor imagen y reputación de la Institución.

3.2. Estudios de evaluación y medición (Línea base)

La EPS Moyobamba no cuenta con estudios de evaluación y medición actualizados, pero sí con el Diagnóstico de Percepción de Usuarios 2017, Plan de Comunicación y Educación Sanitaria 2017-2018, que nos servirá de referencia para desarrollar los análisis correspondientes a nuestro diagnóstico.

Satisfacción del servicio

- Se concluye que el servicio de agua potable abastece a la población de Moyobamba para cumplir con sus actividades diarias. Sin embargo, los usuarios principalmente del barrio de Zaragoza y parte del barrio de Calvario, solicitan a la empresa que mejore el servicio respecto a la calidad del agua en cuanto a sabor y color, por lo demás están conformes.
- Respecto a la continuidad del servicio que brinda la empresa, los usuarios del sector de Lluylucucha específicamente Alto Mayo manifiestan que el servicio de agua potable es irregular y los otros sectores revelaron contar con agua durante 15 horas.

Comunicación Institucional

- La comunicación institucional entre la empresa y los usuarios es deficiente, los usuarios aseguran no haber recibido información sobre las actividades de la empresa, solo comunicados de los cortes del servicio a través de la televisión y la radio, algunos por las redes sociales y/o por el WhatsApp de un familiar o amistad.
- En ese sentido es importante que la empresa establezca estrategias de comunicación acorde a sus necesidades y demandas de los usuarios: avisos oportunos cuando se den cortes de agua, información sobre la calidad del agua, mejoras del servicio, proyectos y obras a realizar, así como orientación sobre el uso responsable del agua y la micro medición, entre otros.

Satisfacción del personal

- Consideran que trabajar en la EPS es una oportunidad y que les permite desarrollarse profesionalmente. Señalan también que sería ideal poder tener más capacitaciones, así aprenderían más cosas, se desarrollarían personal y profesionalmente para realizar un mejor trabajo.
- Los trabajadores hablaron sobre el malestar que existe en base a los sueldos. Consideran que deberían mejorarse las remuneraciones para todos y que debería haber una justificación sobre los mismos, o en todo caso que esta debería ser comunicada. También debería mantenerse a los trabajadores informados sobre los avances en este tema.



Comunicación externa

- Consideran que los usuarios perciben una baja comunicación de la empresa con respecto a los avisos y al accionar en general de la empresa.
- También sostienen que es una oportunidad para educar y sensibilizar a la población en temas de educación sanitaria y ambiental, así como de los procesos de potabilización.
- Asimismo, mencionan que anteriormente la atención al cliente era regular, sin embargo, eso está mejorando, se está brindando un mejor trato y un mejor servicio.

4. DIAGNÓSTICO

4.1. Análisis FODA de la organización

Análisis FODA	
Fortalezas	F1. Personal responsable con sus labores.
	F2. Alto índice de cobertura de medidores.
Debilidades	D1. Poca identificación con la institución y desmotivación en el desarrollo de sus funciones por bajos sueldos.
	D2. Falta de una política de comunicación de la empresa.
	D3. Percepción negativa del servicio que la empresa brinda por parte del cliente externo.
	D4. No se cuenta con una central telefónica.
	D5. Falta de capacitación del personal
Oportunidades	O1. Gerente general comunicativo
	O2. Uso de redes sociales como medio de comunicación e información.
	O3. Convenios firmados con instituciones aliadas.
Amenazas	Am1. Redes antiguas de agua potable y alcantarillado
	Am2. Instalaciones clandestinas
	Am3. Disminución de la oferta hídrica y deforestación de las zonas de captación.
	Am5. Crecimiento de la población y mayor demanda del recurso hídrico.

4.2. Análisis CAME (complementario al FODA)

Análisis CAME	
Corregir	C1→D1. Motivando y valorando la labor del cliente interno

	C2→D2. Sensibilizando al cliente interno sobre la importancia de los temas de comunicación.
	C3→D3. Difundiendo las actividades que realiza la institución.
	C4→D4. Fortaleciendo la relación con los medios de comunicación
	C5→D5. Disponiendo de una central telefónica
	C6→D6. Gestionando herramientas y actividades que permitan mejorar las habilidades y desempeño de los colaboradores.
Afrontar	Af1→Am1. Mejorando la infraestructura y educación sanitaria a la población
	Af2→Am2. Sensibilizando a los no usuarios sobre la importancia de la formalidad del servicio
	Af3→Am3. Sensibilizando a la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente y su impacto en el cambio climático.
	Af4→Am5. Sensibilizando a la población del uso adecuado de los servicios de saneamiento
Mantener	M1→F1. Reconociendo la buena labor de los trabajadores.
	M2→F2. Fortaleciendo los procesos de control de medición.
Explotar	E3→O2. Desarrollando estudios de evaluación y medición de RR. SS en ámbito geográfico de la empresa.
	E4→O3. Propiciar el encuentro entre instituciones, que gestione acciones en beneficio de la comunidad.

4.3. Identificación de situaciones positivas y negativas dentro de la organización

Comunicación Interna

1. Se considera que el personal de la EPS mantiene una alta responsabilidad con sus labores por lo cual será importante brindarles un reconocimiento por su compromiso y dedicación, ya que contribuirá a mejorar la imagen de la empresa.
2. Los bajos sueldos del personal de la EPS inducen a la falta de identificación con la institución, por lo cual se intentará realizar las coordinaciones con las gerencias y las organizaciones aliadas que permitan gestionar acciones basadas en el bienestar organizacional.
3. Queda claro que se mantiene pendiente la implementación de los lineamientos que la empresa deberá considerar para desarrollar una política de comunicación transversal a todos los miembros de la organización, para ello será importante evidenciar las diversas

acciones y estrategias de comunicación necesarias para impactar positivamente en la reputación de la empresa.

4. Para cumplir con los objetivos de la institución es esencial que los trabajadores tengan conocimiento sobre los constantes cambios y desarrollo tecnológico, para lo cual se intentará gestionar las herramientas y actividades que permitan mejorar las habilidades y desempeño de los colaboradores. Las coordinaciones necesarias para ejecutar estas herramientas serán focalizadas por áreas, que permitan a los trabajadores tener un desempeño adecuado en su campo laboral.

Comunicación Externa

1. Ante la negativa percepción que el usuario tiene sobre los servicios que la empresa brinda, será importante informar a la opinión pública sobre los beneficios y las mejoras en los diferentes procesos que la institución realiza a favor de la comunidad.
2. Los medios de comunicación son aliados estratégicos al permitir que la población obtenga el conocimiento de las acciones y las diferentes campañas que realiza la EPS, en ese sentido se trabajará de manera conjunta con estos líderes de opinión.
3. Ante las continuas quejas de los usuarios debido a la falta de respuestas inmediatas de sus necesidades y reclamos, será importante disponer de una central telefónica que permitirá mantener una adecuada comunicación con el cliente externo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
4. El uso de las redes sociales, se ha convertido en un medio de comunicación mediático que permite difundir y comunicar las actividades e incidencias de los servicios de saneamiento, por lo cual es importante desarrollar estudios de evaluación y medición para identificar si estas llegan a toda la población usuaria.
5. Se ha visto necesario establecer convenios con las instituciones educativas que permitirán sensibilizar al público infantil con las acciones sobre el cuidado de los servicios de saneamiento, que permitirá a la población acceder a una mejor calidad de vida. La idea parte considerando que, los niños son el factor rebote de la información a la que tal vez sus padres no logran captar o acceder.
6. Las redes de agua y alcantarillado son antiguas y no tienen la capacidad para atender las necesidades de abastecimiento de una población creciente, por lo cual será importante desarrollar acciones en educación sanitaria orientadas a la población de Moyobamba.

7. Las conexiones clandestinas, perjudican el normal abastecimiento de agua potable, como la disminución de la presión y continuidad, será necesario sensibilizar a la población sobre la importancia de la formalidad del servicio.
8. El cambio climático altera la regulación del ciclo del agua, conllevando a la escasez de agua en época de verano, ante esta situación ya experimentada en la ciudad, es importante promover el cuidado y la conservación de los bosques y el medio ambiente.
9. El crecimiento exponencial de la población, acompañada por una planificación inadecuada, está teniendo consecuencias cada vez más graves sobre los recursos hídricos del planeta, se planteará estrategias para concientizar a la población sobre esta realidad.

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)
 - Autoridades regionales, provinciales y distritales.

6. ESTRATEGIAS

- **Comunicación Interna:**
 - Estrategia 1:** Campaña: "Valoramos lo que haces"
 - Estrategia 2:** Motivación, bienestar y clima laboral
 - Estrategia 3:** Eventos de Confraternidad
 - Estrategia 4:** Sondeo de opinión virtual a los trabajadores.
- **Comunicación Externa:**
 - Estrategia 5:** Campaña: "EPS Moyobamba te informa"
 - Estrategia 6:** Posicionamiento de la marca y de las actividades de la EPS.
 - Estrategia 7:** Educación sanitaria y ambiental.

7. OBJETIVOS

- **General**

- **Comunicación interna**

Fortalecer el clima laboral y mejorar la cultura organizacional para un mayor compromiso del cliente interno con los objetivos de la institución.

Comunicación externa

Fomentar una mejor imagen institucional hacia el cliente externo que permita posicionar la marca EPS Moyobamba.

- **Específicos**

- **Comunicación interna**

Estrategia 1: Campaña: "Valoramos lo que haces"

Objetivo 1: Integrar a todos los colaboradores para mantener un compromiso más cercano con la empresa.

Estrategia 2: Motivación, bienestar y clima laboral

Objetivo 2: Mejorar el desempeño y aptitudes de los trabajadores.

Estrategia 3: Eventos de Confraternidad

Objetivo 3: Buscar que las actividades de confraternidad sean un momento de regocijo, placer, tranquilidad e intercambio de opiniones en beneficio de mejorar nuestra empresa.

Estrategia 4: Vida saludable "Porque tu salud es lo más importante".

Objetivo 4: Es muy importante la salud de los colaboradores ya que esta les permitirá cumplir exitosamente las labores encomendadas.

Estrategia 5: Sondeo de opinión virtual a los trabajadores

Objetivo 5: Es muy importante tener la opinión de los trabajadores para poder desarrollar actividades de acorde con la necesidad de los colaboradores de la empresa.

- **Comunicación externa**

Estrategia 6: Campaña: "EPS Moyobamba te informa".

Objetivo 6: Es importante informar a la población de todas las actividades que programa y ejecuta la empresa ya que ellos son nuestros potenciales aliados en algún momento de crisis.

Estrategia 7: Lanzamiento de canal de comunicación con los usuarios.

Objetivo 7: Implementar un modernizado canal de comunicación para la recepción de incidencias, reclamos y emergencias.

Estrategia 8: Posicionamiento de la marca y de las actividades de la EPS.

Objetivo 8: Aprovechar los medios de comunicación y a los líderes de opinión para difundir las actividades y los servicios que brinda la EPS, además de la participación como empresa en fechas importantes.

Estrategia 9: Consolidación de convenios con instituciones aliadas.

Objetivo 9: Motivar a los aliados estratégicos a que nos permitan mediante un trabajo conjunto, realizar diversas actividades sobre el cuidado de los servicios de saneamiento en beneficio de la comunidad.

Estrategia 10: Educación sanitaria y ambiental.

Objetivo 10: Educar y sensibilizar a la población sobre la valoración, el cuidado del agua y del medio ambiente.

8. MENSAJES CLAVE

- **Comunicación interna**
 - Valoramos tu trabajo
 - La labor de todos es valiosa y reconocemos tu esfuerzo
 - Si buscas resultados distintos, no hagas lo mismo
 - La igualdad de género mantiene el bienestar de los equipos.

- **Comunicación externa**
 - La EPS a tu servicio
 - Cuidemos juntos el agua
 - El agua es un recurso no renovable
 - El agua es para todos
 - El alcantarillado necesita de tu ayuda
 - EPS Moyobamba te da la mano

9. ACTIVIDADES

- **Comunicación interna**

Estrategia 1: Campaña: "Valoramos lo que haces"

- Actividad 1.1: Reconocimiento a los trabajadores por su identificación con la empresa.
- Actividad 1.2: Eventos de confraternidad
 - Aniversario de la empresa
 - Día del trabajador
 - Navidad

Estrategia 2: Motivación, bienestar y clima laboral

- Actividad 2.1: Talleres de motivación, bienestar y clima laboral.

Estrategia 3: Vida saludable "Porque tu salud es lo más importante"

- Actividades grupales (una hora a la semana de juegos dinámicos con todo el personal), trabajo en conjunto.



- **Comunicación externa**

Estrategia 4: Campaña: "EPS Moyobamba te informa"

- Actividad 4.1: Es importante tener informado a la población de todas las actividades que programa y ejecuta la empresa.
- Actividad 4.2: Difusión de publicidad, comunicados, spots publicitarios, notas de prensa de avisos previstos y no previstos de cortes de agua.

Estrategia 5: Lanzamiento de los nuevos canales de comunicación con los usuarios y la empresa.

- Actividad 5.1: Gestionar el número de la central telefónica y la difusión del mismo.
- Actividad 5.2: Implementar un whatsapp de usuarios
- Actividad 5.3: Implementación del Chatbot

Estrategia 6: Posicionamiento de la marca y de las actividades de la EPS.

- Actividad 6.1: Campaña del cliente puntual (Se realizarán sorteos).
- Actividad 6.2: Implementación de un micro informativo semanal con las actividades más destacadas de la EPS.
- Actividad 6.3: Actividades por el Día Mundial del Agua.
- Actividad 6.4: Participación de la empresa en la semana turística de Moyobamba.

Estrategia 7: Consolidación de convenios con instituciones aliadas.

- Actividad 7.1: Trabajar en conjunto con nuestros posibles aliados

Estrategia 8: Estrategia de educación sanitaria y ambiental, campaña: "Conociendo el proceso para agua potable".

- Actividad 8.1: Visitas guiadas a la PTAP S.M. y Almendra.
- Actividad 8.2: Merchandising para los visitantes
- Actividad 8.3: Charlas sobre el uso responsable de agua y desagüe a través de "Agua Clases" a instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria.
- Actividad 8.4: Charlas de sensibilización sobre el uso eficiente del agua en los 4 barrios de la ciudad de Moyobamba.
- Actividad 8.5: Visita domiciliaria a cargo del personal técnico para evaluar el sistema de agua y desagüe.

10. SELECCIÓN DE MEDIOS

Es la fase de la planificación donde seleccionamos los canales de comunicación en los que difundiremos cada mensaje, se deciden los medios



**#EPS en
RAT**

Empresa prestadora de
servicios de saneamiento
en Régimen de Apoyo
Transitorio

de comunicación a utilizar en cada campaña o evento y la variedad de medios más convenientes, de acuerdo a nuestro objetivo específico, y al tipo de público que se debe impactar.

Una acertada selección de medios, garantizará una mayor eficacia en el logro de los objetivos, pues reducirá los tiempos, así como la inversión.

11. MONITOREO, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN

El monitoreo de la implementación del Plan Estratégico de Comunicación deberá estar a cargo de la oficina de comunicación, en coordinación con la Gerencia General y otros responsables involucrados dentro de la EPS.

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 INTERNA

Objetivo: El 80% de los trabajadores deben opinar que la comunicación entre áreas es fluida

Público Objetivo: Trabajadores de la EPS

N°	Estrategias /Actividades	MESES												Canti dad	Clasificado r	Costo S/		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			Unitario	Total	
		1	Campaña: "Valoramos lo que haces"															
1.1	Publicación de actividades realizadas por el personal en el periódico mural y/o whatsapp institucional.																	
1.2	Reuniones informativas entre gerentes y trabajadores sobre las acciones y actividades que viene desarrollando la empresa.													4	23271199	S/.	300.00 S/.	1,200.00
2	Motivación, bienestar y clima laboral																	
2.1	Reconocimiento e identificación con la empresa.													4	23199199	S/.	300.00 S/.	1,200.00
2.2	Charla por el Día Internacional de la Mujer													1	2327101	S/.	500.00 S/.	500.00
3	Eventos de Confraternidad																	
3.1	Aniversario de la empresa													1	232792	S/.	5,500.00 S/.	5,500.00
3.2	Día del Trabajador													1	232792	S/.	3,000.00 S/.	3,000.00
3.3	Día Internacional de la Mujer													1	232792	S/.	500.00 S/.	500.00
3.4	Día de la Madre													1	232792	S/.	1,000.00 S/.	1,000.00
3.5	Charla y/o taller por el Día de la Madre													1	2327101	S/.	500.00 S/.	500.00
3.6	Día de la Padre													1	232792	S/.	1,500.00 S/.	1,500.00
3.7	Día de la Navidad y fin de año													1	232792	S/.	2,000.00 S/.	2,000.00
4	Vida saludable "Por que tu salud es lo más importante"																	
4.1	Actividades grupales (una hora a la semana de juegos dinamicos con todo el personal), trabajo en conjunto.													10				
4.2	Promover el deporte entre áreas de trabajo (fulbito, fulbito mixto, voley y voley mixto)													2				
5	Sondeo de opinión virtual a los trabajadores																	
5.1	Elaboración de un sondeo de opinión													1				
TOTAL																	S/.	16,900.00

PLAN DE EDUCACIÓN SANITARIA Y AMBIENTAL

Objetivo: el 70% 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												Cantidad	Clasificador	Costo S/			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			Unitario	Total		
3	Campaña: "Conociendo el proceso para agua potable".																		
3.1	Visitas guiadas a la PTAP S.M. y Almendra													3					
3.2	Movilidad para los usuarios y/ autoridades.													1	23271199	S/.	200.00	S/.	200.00
3.3	Break para los usuarios y/ autoridades													50	23271199	S/.	20.00	S/.	1,000.00
3.4	Movilidad para estudiantes de nivel primario y secundario													2	23271199	S/.	200.00	S/.	400.00
3.5	Break para estudiantes de nivel primario y secundario													100	23271199	S/.	15.00	S/.	1,500.00
4	Merchandising para los visitantes																		
4.1	Adquisición de chalecos institucionales													6	23199199	S/.	100.00	S/.	600.00
4.2	Adquisición de gorros													100	23199199	S/.	15.00	S/.	1,500.00
4.3	Adquisición de lapiceros													1000	23199199	S/.	500.00	S/.	1,000.00
4.4	Adquisición de polos publicitarios para niños													100	23199199	S/.	20.00	S/.	2,000.00
4.5	Calendarios													2000	23199199	S/.	1,500.00	S/.	3,000.00
4.6	Alcancias													300	23199199	S/.	10.00	S/.	3,000.00
5	Implementación de acciones para el cuidado y uso responsable del agua y alcantarillado																		
5.1	Elaboración de roll screen y/o Banner, atención al cliente y agua clases													2	2327116	S/.	500.00	S/.	1,000.00
5.2	Charlas sobre el uso responsable de agua y desague a través de "Agua Clases" a instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria.													4	23271199	S/.	50.00	S/.	200.00
6	Encuentros vecinales, EPS Moyobamba te da la mano																		
6.1	Elaboración y difusión de flyer, comunicado y/o spot sobre los encuentros vecinales													2					
6.2	Perifoneo para el encuentro vecinal.													3	23271199	S/.	200.00	S/.	600.00
6.3	Charlas de sensibilización sobre el uso eficiente del agua en los 4 barrios de la ciudad de Moyobamba.													4					
6.4	Adquisición de polos distintivos para el personal técnico													4					
6.5	Visita domiciliaria a cargo del personal técnico para evaluar el sistema de agua y desague.													4	23271199	S/.	50.00	S/.	200.00
TOTAL S/:															S/	16,320.00			