

PLAN DE COMUNICACIONES

2017



Oficina de Imagen Institucional



PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL- EMAPSCO S.A.2017

I. PRESENTATION

La EPS EMAPISCO S.A. cuenta con el área de Imagen Institucional, la misma que depende de la Gerencia General. Actualmente el área está conformada por la jefatura, a cargo de Carmen Falcón Jorges, Bachiller en Ciencias de la Comunicación que se viene desempeñándose en el cargo desde 2013 y cuenta con el apoyo de un asistente técnico del Sr. Edgar Rodas Camasca, encargado de las acciones de comunicación externa y coordinación con los medios de comunicación.

Las actividades del año 2016, parten de un Plan de comunicaciones que fueron cambiadas drásticamente desde junio hasta diciembre a causa del déficit de lluvias causada por el fenómeno el Niño y el estiaje afectando los efluentes de la cuenca del río Pisco que afectó la producción de las galerías de filtración “Alberto Toguchi Arakawua” principal fuente de producción de agua que abastece nuestros reservorios, ante el desabastecimiento de agua potable en la población, la Gerencia General dispuso encargar la responsabilidad en la coordinación de abastecimiento de agua potable a través de camiones cisternas a esta oficina por lo que se diseñó estrategias para el control y monitoreo diario, la conformación de un Comité de Emergencia, la coordinación con las autoridades e instituciones públicas y una directa comunicación con los medios de prensa.

Sin embargo la opinión pública necesitaba conocer el nuevo sistema de abastecimiento por red y camiones cisterna por el cual se coordinó con los grupos de interés a través de reuniones, acuerdos, planes de trabajo y ejecución de la misma en favor de la población. Se programó conferencias de prensa, reuniones con organizaciones públicas y de la sociedad civil.

La alta dirección empezó a gestionar el apoyo en los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como el proceso de declarar en emergencia hídrica a la cuenca de Pisco, que no se dio hasta que el 06 de diciembre publicado en el diario El Peruana declarando en emergencia hídrica a la región Ica por 60 días.

Paralelo a este proceso se fue habilitando las fuentes alternas de las lagunas de Pampas de Ocas, se sectorizo la ciudad de Pisco en dos zonas sur y norte, dividiendo estos dos sectores en 06 cuadrantes para el envío de camiones cisternas (propios, de apoyo y contratadas), al mismo tiempo se fue dando a conocer a la población lo que se fue logrando a través de los medios locales y regionales. (22 periodistas de medios locales radio y televisión, diario El Correo y diario La Exitosa)

En todo este tiempo se llegó a movilizar de 5 a 9 camiones cisternas en algunas ocasiones trabajaron los domingos y feriados, realizando más de 1,500 viajes, se habilito una línea telefónica exclusivamente para recibir llamadas por falta de agua celular corporativo de RRPP con línea para realizar llamadas de monitoreo y coordinaciones a usuarios, reservorios y camiones cisternas (línea de Entel número 960192139)

Ante esta emergencia fueron afectados por la falta de agua más de 27 instituciones educativas, 22 instituciones públicas y numerosos restaurantes y hoteles el cual no se pudo atender a estos últimos por la falta de cisternas; dichos usuarios no atendidos tuvieron que optar por comprar agua a cisterna que no prestaban garantía en la calidad del suministro de agua, estos servicios de transportes adquirirían el producto en surtidos o pozos instalados en propiedad privada fuera de la ciudad.

De acuerdo a los resultados obtenidos por reclamos presentado por la población afectada por la falta de agua por red que fueron atendidos por camiones cisternas son de las siguientes números de calles, urb. AA.HH., C.P. de los distritos de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru (*):

MAYO A JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
77	84	52	66	98	106

(*) Adjunto cuadro déficit hídrico en Pisco 2016 de zonas atendidas por camión cisterna

Los camiones cisternas que trabajaron en la emergencia dirigidos por la empresa Emapisco realizaron entre 2 hasta 5 viajes diarios según los meses de baja producción estos fueron los siguientes:

EMPRESA	CHOFERES	PLACA	CAPACIDAD	PRESUPUESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
VyV	HUBERT PACHECO	Y1P-896	20 M3	EMAPISCO	05.07.2016	11.11.2016
	HERMAN HERRERA	F6C-797	20 M3		28.06.2016	26.12.2016
	RONEL RAMOS	F5Z-852	18 M3		15.08.2016	26.12.2016
COMASUR	EDISON NAVARRO	B8D-944	18 M3		17.08.2016	14.09.2016
MUNICIPALIDAD DE PISCO	VICTOR GODOY GREGORIO VASCONZUELO RUFINO MEDINA	EGT-735	22 M3	MP PISCO/ EMAPISCO	13.06.2016	11.10.2016
EMAPISCO	HUMBERTO LAUPA	XG 8985	9 M3	EMAPISCO	13.06.2016	30.12.2016
	ALEJANDRO FLORES	XQ 7307	9 M3		13.06.2016	06.02.2017
BOMBEROS	CAP LUIS QUISPE	EUE 144	16 M3	EMAPISCO/BOMBEROS	15.07.2016	03.01.2017
ZEWALLOS GROUP	ZEWALLOS GROUP	D3I 887	20 M3	EMAPISCO	06.08.2016	23.11.2016
MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRES	DAVID ALDAZABAL	V2B-776	15 M3	MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRES	16.08.2016	07.09.2016
	MARIO VALLE	B0K-786	20 M3		16.08.2016	07.09.2016
MINISTERIO DE VIVIENDA	JUAN ALTAMIRANO/ ESTUARDO GONZALES	E6N-005	15M3	VIVIENDA/EMAPISCO	20.08.2016	22.12.2016
	LUIS GONZALES	EGN-013	15 M3		07.11.2016	04.02.2017
MIRANDA	VICTOR PEÑA	V2N-811	21 M3	EMAPISCO	SE CONTRATO POR DIAS	

La Gerencia General designo a esta oficina realizar coordinaciones y apoyo a la Lic. Eliana Sánchez del Programa Nacional de Saneamiento Urbano PNSU Especialista en Intervenciones Sociales de la Unidad de Estudios del PNSU para convocar a los grupos de interés para la determinación de temas de capacitación y sensibilización para incluirlo en el plan de Intervención Social, para el estudio de Pre-Inversión a nivel de Factibilidad del proyecto: “Mejoramiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales del Cercado de Pisco y de las zonas urbanas de los distritos de San Andrés, San Clemente, Túpac Amaru Inca y Paracas” con Código SNIP 321583. El cual se convocó reuniones en dichas municipalidades y se visitó zonas sin servicios de saneamiento.

La emergencia Hídrica declarada por Emapisco en junio de 2016 nos lleva a la conclusión que los planes de contingencia con relación al Fenómeno el Niño y el Estiaje que afectó el caudal de la cuenca de Pisco no han sido viables y vigentes esto conlleva a una crisis hídrica que se pudo evitar sabemos que el fenómeno el Niño se manifiesta de dos formas en abundancia y sequía cada 7 años y debemos prepararnos para los años siguientes.

II. ACCIONES

Acciones realizadas en el año 2016 conjuntamente con los grupos de interés para afrontar la emergencia hídrica que atravesó la empresa EMAPISCO:

Instituciones Públicas

- Municipios:** Desde que aumentaron los reclamos por desabastecimiento de agua en algunas zonas la Municipalidad Provincial de Pisco apoyo con un camión cisterna de 22 m3 distribuyendo agua a la población y a los centros de salud como son: Hospital San Juan de Dios, Centro de Salud San Juan de Dios y el Seguro Social ESSALUD, quienes descargaban un aprox de 34 m3 hasta 51 m3 diarios por nosocomio, para contribuir al apoyo Emapisco abastecía con combustible a dicho camión y el tiempo de apoyo se realizó entre los meses de junio a octubre.



LA MUNICIPALIDAD DE PISCO EN CONVENIO CON EMAPISCO VIENEN APOYANDO EN EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POR CISTERNA PARA ESSALUD - HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Y ALGUNAS ZONAS POR FALTA DE AGUA

La Municipalidad Distrital de San Andrés contrato dos camiones cisternas de 15 y 22 m3 para abastecer las diferentes calles y centros poblados de su localidad la empresa los abasteció de agua potable del reservorio apoyado Ra2, el tiempo de apoyo fue entre los meses de agosto y setiembre. La coordinación se realizaba a través de la stra. Frashny Quispe Herrera.

- Compañía de Bomberos:** Se firmó un Convenio de Cooperación Interinstitucional desde el 15/07/2016 al 15/11/2016 con la finalidad de abastecer de agua potable a las instituciones educativas e instituciones públicas donde Emapisco se compromete en pagar en bienes y servicios al equivalente a número de viajes diarios (lunes a viernes) por el valor de cada viaje de S/ 120.00 soles por lo que se hizo un total de



ANTE LA EMERGENCIA HIDRICA SE FIRMO UN CONVENIO CON LA COMPAÑIA DE BOMBEROS SEDE PISCO PARA ABASATECER DE AGUA POTABLE A LOS CENTROS EDUCATIVOS AFECTADOS POR LA FALTA DE AGUA EN LAS REDES.

A TRAVES DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL SE LES HA HECHO ENTREGA DE POLOS Y PANTALONES PARA LOS VOLUNTARIOS. ASIMISMO LA CONFECION DE UN PORTON Y UNA PUERTA METALICA EN BENEFICIO DE DICHA INSTITUCIÓN POR HABER LOGRADO UN RETO EN BIEN DE LA SALUD Y BIENESTAR DE LA JUVENTUD ESTUDIANTIL

189 viajes. Se continuo el apoyo a través de una adenda al Convenio, prorroga que duró hasta el 31/12/2016 por lo que genero un monto de S/ 22,680 soles que fueron abonados a través de los siguientes requerimiento que realizo la compañía de Bomberos:

- Uniformes
 - Confeccion e instalacion del porton principal de entreda
 - Compra de montaje de motor, respuesto para vehículos, cámaras vigilancia
 - Techo de calamina, neumáticos.
- **Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento:** Durante el pedido que gestionó la Gerencia General mediante el Oficio nº 158-2016-EMAPISCO S.A. G.G. el día 09.08.2016 al Ing. Edmer Trujillo Mori Ministro de Vivienda Construcción y Saneamiento para apoyarnos en calidad de préstamo 02 camiones cisternas por 90 días mientras dure la emergencia hídrica en Pisco llegando el primer camión cisterna Mercedes Axor con placa EGN – 005, cisterna de 15 m³ llego el 20.08.2016 con chofer, ayudante y combustible después el segundo camión cisterna Mercedes Axor con placa EGN - 013 de 15 m³ el 07.11.2016 con chofer, ayudante y combustible, Emapisco proporcionó combustible en el mes de noviembre, dicha entidad solicitó a Emapisco costear el alojamiento y alimentación de los choferes, ayudantes y supervisores provenientes de otra ciudad hasta que dure la emergencia, así como por menores que necesite la a movilidades como:
 - Mangueras, abrazaderas, filtro aceite, filtro de combustible, filtro de aire, filtro hidráulico, filtro secador de aire, baldes de aceite para motor 15 w-40, limpia contacto x 429 ml wurth, manguera de jebe p/agua

Cuando empezó a mejorar la producción de agua se requirió solo una de las cisternas la cual se mantuvo activa hasta el 04.02.2017.

- **Dirección Regional de Salud de Pisco** Se ha realizado trabajos coordinado ante la emergencia con el Hospital San Juan de Dios a través del área de Salud Ambiental con la ejecución de monitoreos y análisis del agua de los camiones cisternas, que se abastecían de los reservorios R2 y R3 en coordinación con el área de Control de Calidad.





agua potable.

- **Cooprosopoc** Miembros de la Coordinadora Provincial de la Sociedad Civil de Pisco se reunieron con Emapisco S.A. con la finalidad de conocer y firmar un acta de compromiso por parte de la empresa de solucionar de forma paulatina el servicio de

Medios de comunicación

Se emitieron 15 notas de prensa informando sobre la problemática del agua, se realizaron conferencias de prensa, comunicados, perifoneo de los horarios de abastecimiento así como de la sectorización, el vocero diariamente monitoreaba los medios locales y se dirigía a la opinión pública a través de los medios locales.



- **Junta de Usuarios de Pisco (UAP):** a través de esta institución se logró establecer acuerdos con autoridades de la provincia de Castrovirreyna departamento de Huancavelica y dirigentes del distrito de Santa Ana donde se encuentran ubicados las lagunas que alimentan el río Pisco en tiempo de estiaje. Entre uno de los acuerdos con esta comunidad fue acceder la entrega de 300 metros de tubería de polietileno para que se descargaran agua de las lagunas de Pultoc y Agnococha que abastecen el río Pisco por un tiempo de 10 días. Esto ayudo a mejorar parcialmente la producción de agua por ello se emitieron notas de prensa.



- **Comisión de Regantes del Valle de Pisco:** existen 07 comisiones de las cuales la Comisión de Regantes de Casalla se programó descargar de acuerdo a la mita, alimentar con agua las lagunas de Pampas de Ocas con el compromiso que Emapisco realice la limpieza del canal de regadío como colocación de compuertas. En el proceso de habilitación de estas lagunas se invitó a periodistas para que conocieran los trabajos realizados y se emitieron notas de prensa.



- **Comisión Ambiental Municipal (CAM):** se participó activamente como miembro del CAM con la finalidad de exponer los planes y estrategias de Emapisco con relación a la falta de producción de agua en las galerías “Alberto Toguchi”, y la activación de las galerías de Pampa de Ocas y sectorización.

Acciones desarrolladas con relación al Plan de Comunicaciones de 2016:

Empresa comunicativa:

- **Reuniones entre áreas:** Se cuenta con una sala de reuniones implementada (proyector, laptop propia, parlantes, grabadora) bajo la responsabilidad del área de Relaciones Públicas quien viene prestando la atención en la realización de reuniones de coordinación entre áreas como capacitaciones entre otros.



- **Encuestas de Percepción al Cliente,** cada año la Superintendencia Nacional de Saneamiento SUNASS nos envía realizar encuestas en la cual la realizamos incluyendo preguntas que nos pueda ayudar a mejorar la atención del servicio que prestamos, capacitando a jóvenes para la realización de la misma.

- **Actualización del Periódico Mural:** Esta herramienta tiene por finalidad presentar mes a mes actividades internas resaltando el trabajo de nuestros compañeros, así como dar información de las gestiones que se realiza fuera de la empresa, dicho panel informativo era de madera y desde el 2016 es de aluminio con lunas corredizas.

- Celebraciones y Reconocimiento:** la necesidad de mantener un clima laboral agradable se celebraron el Día de la Madre, Día de la Secretaria, Día de la Mujer, Día del Padre, Aniversario de la empresa y se otorgaron reconocimiento al buen trabajador y a los trabajadores cesados. Además la fe religiosa de nuestros compañeros motivo a realizar novenas, serenata y salida procesional del Corazón de Jesús.



FESTEJANDO EL DIA DE LA MADRE, reconocimiento por la doble función que realizan nuestras trabajadoras en su día a día desde el trabajo y en su hogar.



Compartiendo un almuerzo y la entrega de presentes, nos acompañaron el Sr. Saldaña y la Sra. Mercedes Vera en representación de la Empresa.



A NUESTRAS TRABAJADORAS

A NUESTRAS USUARIAS



**RECONOCIMIENTO
Día del trabajador**



Entrega de los reconocimientos al Sr. José Herencia y al Sr. Gerardo Valverde que fueron entregados por el Ing. Santarria y el Sr. Saldaña con unas palabras de agradecimiento y sus respectivos presentes.

- **Ayuda Social:** El espíritu de solidaridad entre los trabajadores motivo recolectar un monto de dinero que fue depositado a una cuenta de banco para ayudar a Eliam un niño pisqueño que tiene que realizarle una delicada operación en EEUU y el costo es muy alto, asimismo se logró gestionar una fiesta de navidad a niños con habilidades especiales del distrito de San Clemente compartiendo con ellos un día especial.



El compartir con los demás es un gesto que engrandece

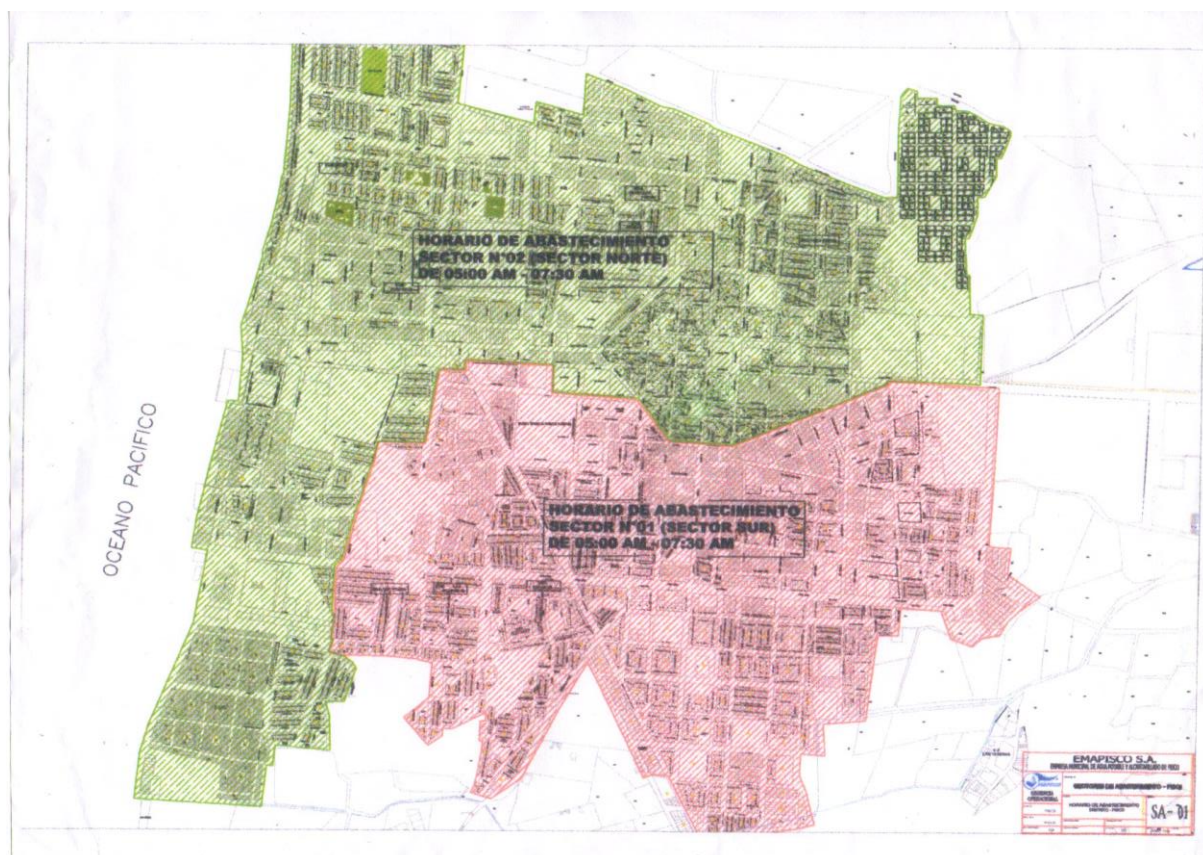
1. Su Madre de Eliam agradece infinitamente el apoyo que les han brindado 88 trabajadores de Emapisco para la operación de su hijo en EEUU, ella seguirá tocando puertas porque todavía falta mucho por recorrer.
2. Los niños y profesoras de Niños Especiales de San Clemente se sienten agradecidos por compartir con ellos una mañana navideña, agradecemos el gesto enorme del Consorcio del Norte y proveedores que hicieron felices a cada uno de los niños.
3. En agradecimiento al apoyo brindado a los niños especiales y la solidaridad de sus trabajadores el señor Segundo Saldaña apadrinó una loza deportiva de la I.E. Rosa de Santa María.



- **Actividades de Prevención:** se realizaron dos simulacros de sismo, 02 capacitaciones en el manejo de extintores, 06 charlas con CEPRI. Se participó activamente en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo conformando una mesa de trabajo para la revisión y aprobación del Plan y Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales con la finalidad de difundirlos dentro del personal.



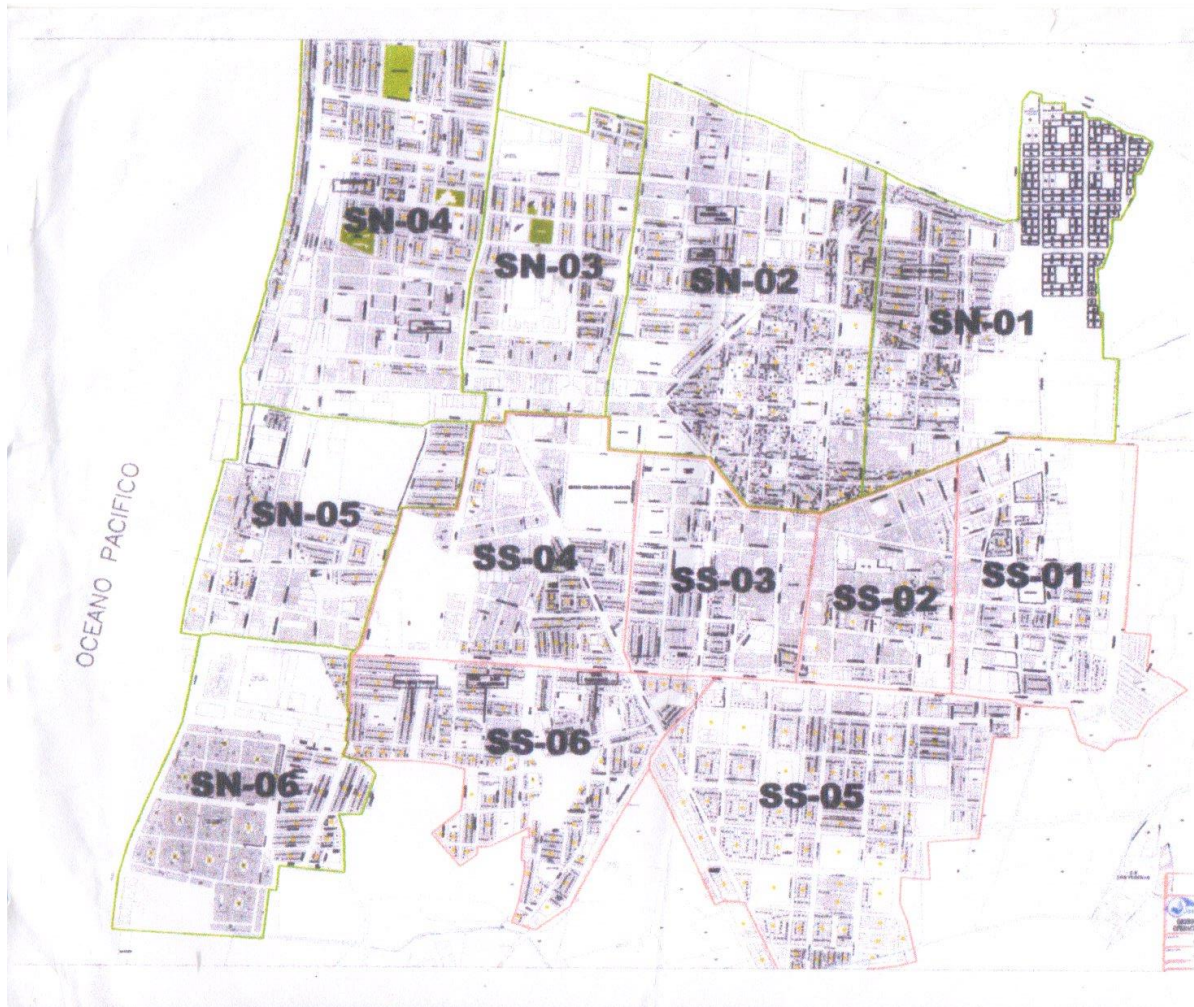
Mapa de la Sectorización en la ciudad de Pisco



Colocación de un stiker a cisterna contratadas con logo para ser identificadas por la población que son gratuitas



Mapa de los 06 cuadrantes para el trabajo de abastecimiento de agua por camión cisterna



Gigantografía instalada en el frontis de la EPS desde junio 2016

Tamaño 4 x 2.50 m

¡ESTAMOS EN EMERGENCIA HÍDRICA!

Las lagunas ubicadas en la parte alta del río Pisco y que nos abastece de agua durante la época de estiaje (periodo de junio a diciembre) han llenado solo al 69% del volumen de años anteriores; esto por efecto del cambio climático y principalmente por la sequía y falta de lluvias en la cordillera a causa del fenómeno El Niño. EMAPISCO S.A. ante la emergencia que se agudizará en los próximos meses, y de acuerdo a nuestro Plan de Contingencia; está realizando los esfuerzos técnicos y económicos necesarios para reactivar la Galería de Filtración de Pampa de Ocas y 02 pozos de Cuchilla Vieja; así como la incorporación de pozos particulares y poder atenderlos mientras dure la emergencia.

Sin embargo; este esfuerzo serán insuficientes, si usted amigo usuario no colabora, realizando **UN USO RESPONSABLE DEL AGUA POTABLE SUMINISTRADA A SUS VIVIENDAS, ALMACENÁNDOLA EN RECIPIENTES ADECUADOS, CERRANDO SUS CAÑOS MIENTRAS NO LA UTILICEN, NO DESPERDICIÁNDOLA EN EL REGADO DE CALLES Y OTROS**, solo así en forma conjunta podemos superar la grave crisis de desabastecimiento de agua potable que se nos avecina.

Atentamente
EMAPISCO S.A.

!En tiempo de estiaje, a cuidar el agua!



PANEL FOTOGRAFICO DE LA EMERGENCIA

CISTERNAS CONTRATADAS CON APOYO DE PERSONAL DE EMAPISCO



CISTERNAS PROPIAS



CISTERNAS DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO



III. GRUPOS DE INTERÉS



IV. PÚBLICO OBJETIVO

a. PÚBLICO OBJETIVO PRIMARIO

Población usuaria del servicios de agua y saneamiento, entre 6 y 60 años de edad, de la zona urbana y urbano marginal. Considerando que el número de conexiones domiciliarias activas de Pisco, San Andrés y Túpac Amaru es de Total Conexiones Activas: 19 540 (Dic 2015) se estima una población aproximada de 88,408 Hab.

b. PÚBLICO OBJETIVO SECUNDARIO

- Sectores de Pisco donde realizarán la instalación de medidores en el año 2017.
- Personal administrativo y operativo de la EPS EMAPISCO SA.
- Periodistas locales
- Aliados estratégicos

V. OBJETIVOS

a. Objetivo General	Indicadores
Posicionar una imagen institucional positiva en el 60% del POP	% de satisfacción de los usuarios sobre el desempeño de la EPS
b. Objetivos Específicos	Indicadores
Fomentar la integración de los trabajadores de la EPS en un 80% con el fin de elevar su desempeño laboral, mediante el uso apropiado de los canales de comunicación	% evaluación de clima laboral N° de reuniones realizadas % de trabajadores informados y sensibilizados
Informar al 80% del POP sobre el accionar institucional	% de los resultados del estudio de percepción
Difundir logros y avances de la EPS	% de usuarios conocedores del accionar de la EPS a través del estudio de percepción
Informar al 80% del POP sobre los beneficios de la micromedicación	% de usuarios conocedores de los beneficios de la micromedicación

VI. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

a. EJES TEMÁTICOS

A partir de los resultados del diagnóstico, se desprende que los mensajes urgentes de posicionar son:

- **Empresa comunicativa:** se recomienda posicionar una EPS comprometida con los usuarios y trabajadores, que fomente la integración con el fin de elevar su desempeño laboral, mediante el uso apropiado de los canales de comunicación interna y garantizar una atención de calidad. La empresa comunicativa hace uso de canales de comunicación efectivos, tanto a nivel interno como externo. En esa línea, la transparencia en las comunicaciones es un aspecto clave en las prácticas relacionadas a la gestión del agua y prácticas laborales y el adecuado manejo y difusión de información, con el fin de incrementar la confianza ciudadana.
- **Empresa al servicio del usuario** la relación de la EPS con la comunidad y sus trabajadores debe darse en un vínculo basado en el diálogo y la confianza. De este modo, es necesario brindar una imagen de empresa responsable con su entorno, y al servicio del usuario y de la comunidad, siendo gestora eficiente del recurso hídrico, y contribuyendo además con el progreso local y el desarrollo laboral de su personal.
- **Empresa Transparente** la ausencia de una imagen positiva se desprende del desconocimiento y desinformación de los pobladores hacia el accionar de la empresa. En esa línea, la transparencia en las comunicaciones es un aspecto clave, no sólo en cuanto a prácticas relacionadas a la gestión del agua, sino en cuanto a prácticas laborales y el adecuado manejo y difusión de información, con el fin de incrementar la confianza ciudadana en el servicio que EMAPISCO brinda.
- **Empresa que garantiza un pago justo** en el marco del Programa de la Instalación de Medidores, se ha previsto la instalación del 100% en toda la jurisdicción de EMAPISCO, a partir del año 2017, por lo que es prioritario iniciar la campaña de sensibilización en el sector de Pisco. En ese sentido, se recomienda posicionar a la EPS como una empresa que garantiza el pago justo a través de la micromedición. Debe quedar claro en la población que la micromedición, además de ser una obligación legal de la EPS, es netamente beneficiosa para ellos, y que la empresa EMAPISCO S.A. tiene el único interés de promover el adecuado uso de los servicios sanitarios, y la consecuente preservación del recurso hídrico.

b. MAPA DE INTERVENCIÓN CON PÚBLICOS Y ACTORES INVOLUCRADOS

Mapa de intervención- Comunicación Interna							
Público	Objetivo Específico	Eje temático	Actividad	Medios	Espacios	Indicador	Fuente de verificación
POS: Personal de la EPS EMAPISCO S.A.	Fomentar la integración de los trabajadores de la EPS en un 80% con el fin de elevar su desempeño laboral, mediante el uso apropiado de los canales de comunicación	Empresa Comunicativa	1. Conversatorios con el personal	Comunitario	EPS	% clima laboral	Estudio de percepción
			2. Reuniones de coordinación entre áreas	interpersonal	EPS	N° de reuniones realizadas	Actas de asistencia
			3. Socialización de las metas y avances del PMO	Comunitario	EPS	% de personal asistente por área; % de trabajadores informados y sensibilizados, impresiones de boletines	Actas de reunión; Encuestas y entrevistas a usuarios, impresiones
			4. Estudio de percepción de encuestas	comunitario	EPS	% de personas encuestadas. en Periódico Mural	Actas de encuestadores
			5. Reuniones para la elaboración de Planes de Contingencia ante el Fenómeno el Niño	Interpersonal	EPS	Informe	Fotografías en periódico Mural Plan de Contingencia por falta de agua y abundancia
			6. Actualización permanente de periódico mural	Intermedial	EPS	% de actualizaciones	Fotografías
			7. Campeonato Deportivo	Comunitario	EPS	% de participantes; % de juegos realizados	Lista de Asistencia; Informe de la actividad
			8. Celebraciones por Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día del Padre, Día de la Madre , Aniversario de la EPS, Reconocimiento Profesionales	Comunitario/ interpersonal	EPS	% de celebraciones	Fotografías, publicaciones ⁹ en periódicos murales

1. **Conversatorios con el personal:** se mantiene esta actividad con el objetivo de fortalecer la comunicación interna de la EPS a través de un clima laboral favorable que permita asumir compromisos que estimulen el trabajo en equipo; garantizando con ello resultados óptimos en el cumplimiento de las metas de gestión y por ende redundar en la calidad del servicio que brindamos a la población. Se apoya en dos jornadas anuales donde se suscribe un acta de compromiso que impulse las coordinaciones entre las áreas liderados por los gerentes de línea.
2. **Reuniones de coordinación entre áreas** para darle sostenibilidad a los conversatorios es vital garantizar la organización de los comités de gerentes y reuniones de coordinación a nivel comercial, administrativo y operativo una vez por semana. El objetivo es planificar metas en conjunto según el cronograma anual y las necesidades de cada oficina, y de este modo realizar un seguimiento y evaluación continua de las actividades asumidas. Por otro lado, dichas reuniones serán aprovechadas para evaluar el avance de metas y clima laboral. Ello posibilitará mayor comunicación y retroalimentación entre los trabajadores. Esta actividad está respaldada por los comité de gerentes institucionalizado en la EPS desde al año 2013.
3. **Socialización de las metas de gestión y avances del PMO** con el fin de informar a todo el personal de EMAPISCO S.A. sobre las principales metas de gestión, que se relacionan directamente con las metas del Plan Maestro Optimizado, se realizarán las siguiente actividades: impresión de guías informativas, organización de talleres en los cuales se expondrán de modo breve cuáles son las metas, sus avances y cumplimiento, y el por qué son prioritarias. El área encargada de la sensibilización es Imagen Institucional.
4. **Estudio de percepción de encuestas** el área de imagen institucional enviará a todas las oficinas una copia del informe sobre el estudio de percepciones de imagen institucional y educación sanitaria de los usuarios de la EPS, junto a las recomendaciones que los colaboradores realizaron para las áreas correspondientes. El objetivo es dar a conocer las demandas y propuestas que comparten para mejorar el servicio, y el clima laboral de la empresa. Éstas deberán ser tratadas en las reuniones periódicas de coordinación, con el fin de plantear alternativas y ejecutar acciones para darles solución.
5. **Reuniones para la elaboración de Planes de Contingencia ante el Fenómeno el Niño** Se promoverá entre los integrantes del Comité de Emergencia actualizar las acciones en el Plan de Contingencia por falta o escasez de agua.

6. **Actualización permanente de periódico mural** con el objetivo de motivar y brindar un soporte comunicacional institucional, el periódico mural se usará para difundir las actividades que involucran a todas las áreas, noticias relevantes para la empresa y el sector, temas de salud ocupacional, la lista de cumpleaños por mes, y reflexiones sobre cómo incentivar el clima laboral. Asimismo, éste será actualizado por el área de comunicaciones cada mes, y se invitará al personal de la EPS a proponer temas y aportar con su actualización.
7. **Campeonato Deportivo** con el objetivo de motivar al personal a través de actividades recreativas, en el marco del Aniversario de la EPS, se organiza un campeonato deportivo de una duración de un meses donde se entregan trofeos y reconocimientos.
8. **Saludos Día del Padre, Día de la Madre, Aniversario de la EPS** el área de imagen institucional apoyará al área de recursos humanos en la difusión de actividades de integración y motivación, mediante la inclusión de sus actividades en el periódico mural de la EPS como en la organización. En este caso, el objetivo es resaltar las fechas importantes a través de saludos personales, tarjeta de felicitación y al mismo tiempo incentivar a que todos los trabajadores estén al tanto de las iniciativas y beneficios que la empresa realiza para su bienestar personal y laboral.

Mapa de intervención- Comunicación Externa							
Público	Objetivo Específico	Eje temático	Actividad	Medios	Espacios	Indicador	Fuente de verificación
POP (Público Objetivo Primario) usuarios del servicio	Informar al 80% del POP sobre el accionar institucional	Empresa informada	9. Monitoreo de medios de comunicación	Intermedial	Canales de comunicación	N° de Reporte sobre los comentarios de los periodistas acerca de la EPS	Informe de la Oficina de Imagen
			10. Sondeo de opinión	Comunitario	masivo	% de los resultados	Informe de la Oficina de Imagen
			11. Boletín virtual	Masivo; Intermedial	EPS	% de usuarios conocedores del accionar de la EPS	Encuesta de percepciones a usuarios.
			12. Manual de imagen corporativa	Intermedial	EPS	Manual de Imagen corporativa; % de recursos comunicacionales bajo formato del manual	Procedimiento de imagen corporativa aprobado por la GG; Archivo de los recursos comunicacionales
POS (Público Objetivo Secundario): Sectores con micromedición	Informar al 80% del POP sobre los beneficios de la micromedición	Empresa que garantiza un pago justo	13. Campaña de micromedición	Masivo; Intermedial	Tv, Radio, Recibos de agua, redes sociales, periódicos	% de usuarios conocedores de los beneficios de la micromedición; % de usuarios a favor de la micromedición	Encuesta de percepciones a usuarios; Registro de rating por canales contratados

- 9. Monitoreo de medios de comunicación de la Oficina de imagen**, la coordinación entre los medios de comunicación y la EPS se hace a través de la Oficina de Imagen Institucional, quien es la responsable de facilitar notas de prensa, entrevistas, conferencia de prensa y spots informativos de la EPS para que sean difundida a través de los medios de comunicación contratados por EMAPISCO S.A. En ese sentido, es también la responsable del monitoreo de los medios así como del pago respectivo por los servicios prestados.
- 10. Estudio de Percepción de usuarios - Sondeo de opinión** a partir de un sondeo de opinión el área de Imagen Institucional prioriza y propone un reordenamiento del presupuesto de medios, donde se deberá considerar a los canales televisivos y radios locales con mayor rating para la contratación de sus espacios periodísticos, así como la organización de conferencias de prensa y uso de medios alternativos (recibos de agua y redes sociales) con el objetivo difundir las notas de prensa y spots informativos de la EPS a la mayor número posible de usuarios.
- Se recomienda que el presupuesto del área de Imagen Institucional sea destinado exclusivamente a los medios de mayor sintonía, ya que se ha comprobado, según los resultados de la encuesta¹, que la contratación de un elevado porcentaje de medios no asegura el alcance de la información emitida, si éstos no son sintonizados por la población.
- 11. Boletín virtual** esta actividad tiene como propósito difundir a través del internet las actividades más relevantes ejecutadas por la EPS. La Oficina de Imagen Institucional es la responsable de construir la data con el mayor número de correos electrónicos que involucre a los principales actores políticos que tienen relación con la EPS, tales como: MVCS, DNS, SUNASS, ANEPSSA, municipalidades, medios de comunicación, GIZ, ANA, ALA, Junta de Usuarios, Municipalidades entre otros.
- 12. Manual de Imagen corporativa** se elaborará un procedimiento de imagen corporativa, para establecer los parámetros de la empresa sobre su presentación institucional, recursos comunicacionales y plataformas web, con el fin de uniformizar los recursos emitidos, facilitar su identificación y posicionar la marca de la empresa. Se dará énfasis a la creación de una línea gráfica, la cual considerará colores institucionales, formatos de

¹ Más del 49% prefiere conocer los comunicados de EMAPISCO a través de perifoneo, seguido de ser anexados en los recibos y después a través de los medios radiales (Encuesta de Satisfacción al Cliente - SUNASS, Enero 2017).

presentación del logo institucional, normas en cuanto a diagramación de los recursos, y una obligatoria revisión ortográfica de los contenidos a cargo del área de imagen institucional. La imagen corporativa deberá ser atractiva para los usuarios, conteniendo características beneficiosas del agua. En esa línea, se recomienda que sea clara y esencial.

13. Difusión de micromedición la campaña de sensibilización sobre micromedición estará a cargo del área de educación sanitaria. Sin embargo, el área de imagen institucional será la encargada de difundir y promocionar todas las actividades y recursos comunicacionales de micromedición en los recibos de agua, y a nivel radial y televisivo, haciendo un adecuado uso de los medios contratados. En esa línea, será la responsable de conseguir entrevistas en los principales medios locales, y difundir testimonios de usuarios a favor de la instalación de medidores.

VII. CRONOGRAMA

PLAN DE COMUNICACIÓN 2017	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
	SEM				SEM				SEM				SEM				SEM				SEM				SEM				SEM								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
COMUNICACIÓN INTERNA																																					
1. Conversatorios con el personal																																					
Organización de actividad														x	x																						
Ejecución del Taller																x																					
2. Reuniones de coordinación entre áreas																																					
Coordinar la ejecución de reuniones	x				x				x				x				x				x				x				x								
3. Socialización de las metas y avances del PMO																																					
Elaboración formato de presentación			x																																		
Exposiciones					x	x							x	x																							
Publicaciones en periódico mural				x					x																												
4. Estudio de percepción de encuestas																																					
Elaboración de proyecto				x																																	
Ejecución Estudio de percepciones					x																																
Elaboración de informe						x																															
Socialización del Estudio de percepciones							x																														
5. Actualización permanente de periódico mural																																					
Ejecución de actividad	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
6. Campeonato Deportivo																																					
Organización de actividad																																					
Ejecución de actividad																																					
7. Celebraciones por cumpleaños/ Día del Padre, Día de la Madre, Aniversario de la EPS																																					

COMUNICACIÓN EXTERNA																				
8. Monitoreo de medios de comunicación																				
Agenda actualizada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Informe Trimestral																				
9.Sondeo de opinión																				
Aplicación del estudio de sondeo			x	x																
Informe del estudio																				
10. Boletín virtual																				
Recopilación de la información																				
Diseño de Boletín																				
elaboración y actualización de la data																				
Publicación de boletín																				
11.Manual imagen corporativa																				
Elaboración del Manual de Imagen																				
Aprobación y aplicación del Manual de Imagen																				
12. Campaña de Micromedición																				
Elaboración y presentación de proyecto																				
Diseño de materiales																				
Selección de medios																				
Coordinación medios seleccionados																				
Recopilación de testimonios																				

VIII. PRESUPUESTO

	Costo unidad	Cantidad	Total
COMUNICACIÓN INTERNA			
1. Conversatorios con el personal			
Alquiler de Local	S/. 120.00	1	S/. 120.00
Almuerzos	S/. 7.00	90	S/. 630.00
Coordinaciones	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Animación	S/. 150.00	1	S/. 150.00
Impresiones	S/. 2.00	114	S/. 228.00
2. Reuniones de coordinación entre áreas			
Acta de asistencia	S/. 0.00	12	S/. 0.00
3. Socialización de las metas de gestión y avances del PMO			
Impresión de guías	S/. 0.50	120	S/. 60.00
4. Estudio de percepción de encuestas			
Aplicación de encuestas	S/. 1.00	300	S/. 300.00
Supervisión	S/. 0.00	2	S/. 0.00
Sistematización encuesta	S/. 50.00	2	S/. 100.00
Movilidad	S/. 144.00	1	S/. 144.00
Refrigerio	S/. 2.50	12	S/. 30.00
Materiales	S/. 1.00	250	S/. 250.00
5. Actualización permanente de periódico mural			
Materiales de oficina	S/. 10.00	24	S/. 240.00
6. Campeonato Deportivo			
Premiación	S/. 1,500.00	1	S/. 1,500.00
7. Saludos Día del Padre, Día de la Madre, Aniversario de la EPS			
Obsequio de reconocimiento		1	S/. 1,500.00
Impresiones	S/. 1.00	100	S/. 100.00
COMUNICACIÓN EXTERNA			
8. Monitoreo de medios de comunicación			
Contratación de medios seleccionados	S/. 150.00	29	S/. 4,350.00
9. Sondeo de opinión			
Impresión de formatos	S/. 0.00	1	S/. 0.00
10. Boletín Virtual Día Interamericano del agua			
Impresión de boletines A5 (1 millar)	S/. 450.00	1	S/. 450.00
11. Manual de Imagen Corporativa			
Diseño Manual de Imagen	S/. 0.00	1	S/. 0.00
Difusión Manual	S/. 1.50	20	S/. 30.00
12. Campaña de Micromedición			
Coordinaciones	S/. 0.00	6	S/. 0.00
Total			S/. 10,232