



**EMUSAP S.A.**



**Agua  
Chachapoyas**

# PLAN DE COMUNICACIONES ANTE RIESGOS DE DESASTRES

## 2024 - 2025

**CÓDIGO: EMUSAP-PC-01**

**VERSIÓN: V.1**



*Adriana Salazar Zavala*  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

*William Espejo Pingus*  
Ing. WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
CIP: 193813

**“JUNTOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES”**

# AUTORIDADES DE EMUSAP S.A.

**ING. CARLOS ALBERTO MESTANZA IBERICO**  
Gerente General




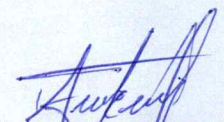
**ING. CÉSAR RICHARD ESPINOZA TAPIA**  
Gerencia de Operaciones



**LIC. ESTUARDO RAFAEL CHAVARRY MORALES**  
Imagen Corporativa y Gestión Social



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADORA DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEP:  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

## PRESENTACIÓN

El Plan de Comunicaciones ante riesgo de desastres 2024 – 2025 de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua y Saneamiento EMUSAP S.A., es un documento de gestión que define las estrategias, acciones, mensajes y metas propuestas por el equipo de Imagen Corporativa y Gestión Social de EMUSAP S.A., relacionadas con los principales objetivos de la EPM, así como para la atención de situaciones de peligro inminente y emergencia producidas por las lluvias intensas y fenómenos asociados al Fenómeno de El Niño dentro del ámbito de su Jurisdicción.

La Empresa Prestadora de Servicio de Agua y Saneamiento EMUSAP tiene como misión institucional:

" Brindar servicios de calidad en agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, en beneficio de la población urbana, de manera sostenible"


Según los artículos 5 y 6 del reglamento de Organizaciones y funciones de la EPM EMUSAP S.A. tiene competencias en las materias de: servicio de agua potable (sistema de producción y distribución), servicio de alcantarillado sanitario, servicio de tratamiento de aguas residuales y servicio de disposición sanitaria de excretas. Es encargado de administrar y gestionar los sistemas y procesos de agua y saneamiento de manera autónoma y responsable y en todo el ámbito de intervención.

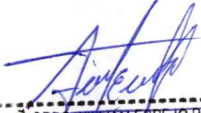
Asimismo, EMUSAP S.A. formula, aprueba y ejecuta, en el marco del SINAGERD los instrumentos de gestión necesarios para la prevención y mitigación de riesgos frente a aquellas situaciones que pongan en peligro inminente la prestación de los servicios de saneamiento. Además, debe llevar a cabo las acciones que dispone el Ente Rector que regula la declaración de emergencia sanitaria.

El equipo de Imagen Corporativa y Gestión Social es la oficina de apoyo encargado de diseñar las estrategias de comunicación y proyectar la imagen institucional de la EPM, además de difundir su labor; a fin de posicionar a EMUSAP como la EPM líder en las materias de su competencia, a través de la implementación de estrategias de comunicación que buscan informar y sensibilizar a la población en general y a los actores clave, utilizando los medios de comunicación social y digitales.

El Plan de Comunicaciones ante riesgos de desastres 2024 - 2025 propone una estrategia integral en la gestión de riesgos de desastres enfocándose en las labores de prevención y atención de desastres, así como visualizar el trabajo de EMUSAP a través de los medios de comunicación y que todo los usuarios y actores estén informados.

El martes 30 de enero de 2024 a través del Decreto Supremo N° 006 – 2024 – PCM, (1) se declaró el Estado de Emergencia en varios distritos de algunas provincias de los departamentos de Amazonas, Áncash, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Ica, La Libertad, Lambayeque, Lima, Pasco, Piura, San Martín y Tumbes, por peligro inminente ante intensas precipitaciones pluviales (período 2023- 2024) y posible Fenómeno El Niño. En este sentido, es necesario ejecutar acciones comunicacionales de preparación y prevención de los posibles efectos relacionados con los servicios de agua y saneamiento de la EPM EMUSAP S.A., con la finalidad de difundir las medidas y acciones que la EPM viene desarrollando para garantizar el servicio, la protección de los pobladores y que éstos adopten conductas y prácticas de prevención en su vida diaria.

  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

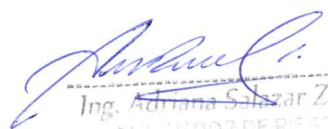
  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

 **EMUSAP S.A.**  
Lic. Estuardo Rafael Chavarría Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
II.	BASE LEGAL.....	7
III.	JUSTIFICACIÓN .....	7
IV.	OBJETIVOS .....	8
V.	ALCANCE.....	8
VI.	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD E INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO .....	9
6.1	LOS RIESGOS EXISTENTES EN LA EPM EMUSAP .....	11
6.1.1	Conceptualización de los riesgos .....	13
6.1.2	Análisis FODA.....	14
6.1.3	Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A.....	16
6.1.4	Mapa de riesgos del sistema de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A.....	18
6.2	COMUNICACIÓN DEL RIESGO.....	20
6.2.1	FASES DE CRISIS.....	20
6.2.2	FASE DE PRECRISIS.....	21
6.2.3	FASE DE CRISIS .....	21
6.2.4	FASE DE POST CRISIS.....	21
6.2.5	PREVENCIÓN DE CRISIS.....	21
6.2.6	ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CRISIS.....	22
6.2.7	SUGERENCIAS PARA COMUNICAR EN SITUACIONES DE CRISIS.....	23
6.3	PLAN DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS .....	23
6.3.1	Articulación entre actores claves.....	29
6.3.2	Gestión de la comunicación .....	31
6.3.3	Cronograma .....	34
6.3.4	Presupuesto .....	36



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPREDIJ  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EPMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morla  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

6.3.5	Informe trimestral del desarrollo del plan de comunicaciones de riesgos.....	37
6.4	<b>SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES DE RIESGOS</b> .....	37
6.4.3	Socialización entre instituciones.....	37
6.4.4	Socialización entre las juntas vecinales .....	37
VII.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	38
VIII.	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	40
IX.	<b>ANEXOS</b> .....	41
9.1	Índice de Imágenes.....	41
9.2	Modelos de Estrategias de Comunicaciones .....	41
9.3	Consideraciones sobre los contenidos.....	41



*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calendario fenomenológico para EMUSAP .....13

Tabla 2. Fases de crisis según los peligros para EMUSAP.....20

Tabla 3. Estrategias para el manejo de crisis a seguir por EMUSAP.....22

Tabla 4. Planteamiento del objetivo central.....26

Tabla 5. Planteamiento de medios .....27


Tabla 6. Planteamiento de medios .....28

Tabla 7. Articulación de actores .....29

Tabla 8. Directorio de medios de comunicación.....32

Tabla 9. Presupuesto general para acciones de comunicación en gestión de riesgos de desastres ...36



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED.  
CIP: 193813

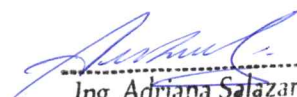
  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Mapa de ubicación y localización de la EPM EMUSAP. ....	10
Imagen 2. Reporte de emergencia para el distrito de Chachapoyas. ....	11
Imagen 3. Peligro, Vulnerabilidad y Riesgo .....	13
Imagen 4. Análisis FODA-EMUSAP S.A. ....	15
Imagen 5. Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A. ....	16
Imagen 6. Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A. ....	17
Imagen 7. Mapa de Riesgos de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A. ....	18
Imagen 8. Mapa de Riesgos de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A. ....	19
Imagen 9. Cronograma de Actividades. ....	35



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## I. INTRODUCCIÓN

Todo trabajo tiene un fundamento asociativo y por ende social, y la gestión de riesgos tiene implícita la presencia humana, la cual se encuentra en constante interacción comunicativa. Por ello, para llevar a cabo este Plan de Comunicaciones se tiene que considerar la psicología social moderna (Marat, 2016), que no solo considera los canales tradicionales de emisor – receptor, sino que presenta una complejidad de canales, formas, e interpretaciones para lo cual es necesario crear las estrategias que permitan no solo comunicar sino interpretar las necesidades de los ciudadanos, creando una interacción efectiva que permite a las entidades responsables, cumplir con eficiencia su mandato y accionar.

La Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable de Amazonas (EMUSAP S.A.), a través del Plan de Comunicaciones ante Riesgos de Desastres 2024 - 2025 – PCRD está dirigido a usuarios y actores claves del Distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas; el territorio donde opera la EPM de encuentra expuesta a múltiples peligros de origen natural y antrópico como la contaminación de agua y la contaminación por residuos sólidos, los deslizamientos entre otros peligros; la EPM a través de su análisis FODA dio a conocer su estado actual de cómo están en capacidad, en sistemas de alerta temprana, en conocimiento del riesgo, organización, preparación, logística, aliados entre otros para anticiparse y responder de manera eficiente los peligros naturales, y, además se establecieron componentes de comunicación, objetivos, estrategias de comunicación, sabiendo que los mecanismos de comunicación tienen que ser eficientes debido a que los usuarios son moradores de la capital del departamento de Amazonas y la situación actual entre la EPM y la población no es tan amigable.

Según Gustavo Wrobel (2015), un plan de comunicación desde el punto de vista pragmático y utilitario, es el documento que reúne los objetivos, audiencias, mensajes, recursos, estrategias y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la empresa.

Por tanto, el plan de comunicaciones ante riesgo de desastres es indispensable como instrumento de gestión frente a múltiples escenarios de peligro. La EPM organizada, con la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social de EMUSAP S.A. con conocimientos adecuados en Gestión del Riesgo de Desastres y equipamiento básico, al desarrollar e implementar las estrategias comunicacionales, podrán generar conciencia y cambio de actitud en la población, se generará conocimiento, capacidad de autogestión; fomentando la participación y liderazgo comunitario, que podría incluso, ser utilizado por otras EPM en otros ámbitos.

Por esta razón, EMUSAP S.A. y sus accionistas, han optado por elaborar el PLAN DE COMUNICACIONES ANTE RIESGO DE DESASTRES, para contar con la respuesta específica a las necesidades de reducción del riesgo de desastres en el ámbito de influencia de la EPM. De esta forma, se fortalecerán las capacidades de la EPM a partir del desarrollo de planes de gestión de riesgo de desastres, los cuales estarán alineados con los planes que ya cuenta EMUSAP, con los planes de la municipalidad provincial de Chachapoyas y la normativa peruana vigente.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 F. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Eustardo Rafael Chavary Marni  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN



## II. BASE LEGAL

- Ley N° 29664 DS N° 048-2011-PCM Creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – SINAGERD (2011).
- Decreto Supremo N° 038-2021 PCM. Que aprueba la política nacional de gestión del riesgo de desastres al 2050 (2021).
- Resolución Ministerial N° 276 – 2012 – PCM, que aprueba la Directiva N° 001 – 2012 – PCM/SINAGERD “Lineamientos para la Constitución y Funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la Gestión del Riesgo de Desastres en los tres niveles de gobierno”
- Resolución Jefatural N° 022 – 2015 – CENEPRED/J, que aprueba la Guía para elaborar el Plan de Educación Comunitaria en Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres.




## III. JUSTIFICACIÓN

El Plan de Comunicaciones ante riesgo de desastres 2024 - 2025 para la prevención, preparación y respuesta de la EPM frente a los Riesgos de Desastres es el instrumento principal que define los componentes, estrategias, actores, organización y los protocolos y contenidos generales y/o específicos aplicables para comunicar de manera oportuna, eficiente y eficaz ante las situaciones de peligro inminentes o emergencias, en sus distintas fases, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos a los servicios de agua y saneamiento y a los medios de vida que se presenta la comunidad Chachapoyana.

Se estima que el logro de los objetivos del plan de comunicaciones, así como las acciones estratégicas propuestas y/o programas, el equipo humano, técnico y materiales tengan coherencia y funcionen coordinadamente. Por lo anterior, funcionarios de la EPM, consultores, usuarios y actores estratégicos deben de estar involucrados en el diseño, administración, ejecución, control y comunicación de las acciones que la reducción del riesgo o respuesta a emergencias requiera, promoviendo la participación coordinada más activa y electiva en la búsqueda de soluciones ante la diversidad de problemas dentro del territorio. Este documento les permitirá a los usuarios, funcionarios, profesionales y otros interesados a comunicar de forma eficiente y eficaz a situaciones súbitas de emergencias y definir responsabilidades, funciones, procedimientos y recursos para la gestión integral de Riesgos de desastres dentro del ámbito de intervención de la EPM.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chevary Morúa  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

#### IV. OBJETIVOS

##### Objetivo general

Implementar el Plan de Comunicaciones ante Riesgos de Desastres para el bienio 2024 - 2025, que fortalecerá los conocimientos de los involucrados, y las respuestas sobre la gestión de riesgos en el ámbito de las operaciones de la EPM EMUSAP S.A. acorde con su responsabilidad como empresa prestadora de servicios de saneamiento y la normativa nacional vigente.

##### Objetivos específicos


- Fortalecer a través de la comunicación las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A. en su ámbito de intervención.
- Fortalecer las capacidades de los trabajadores de la EPM, usuarios y aliados estratégicos compartiendo los conocimientos en la gestión del riesgo de desastres.
- Desarrollar estrategias de sensibilización, y facilitar conocimientos que permitan concientizar a la población sobre los elementos expuestos del sistema de agua y alcantarillado ante situaciones de emergencias y desastres generados por fenómenos naturales o por la actividad humana.
- Difundir los logros institucionales para generar un efecto multiplicador en el cuidado de los servicios vitales para la sociedad como son el agua y el desagüe respecto de los riesgos de desastres a los cuales están expuestos, en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD.



#### V. ALCANCE

Este plan tiene como propósito brindar las herramientas necesarias para comunicar las acciones de gestión de riesgos, las medidas del control de riesgos y toda situación de riesgo originado por fenómenos naturales o por la actividad humana, además aplica para toda la comunidad de Chachapoyas, incluyendo población, personal de la EPM, autoridades del SINAGERD, medios de comunicación, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otras.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morán  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## VI. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD E INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO

### a. Contexto del territorio

El distrito de Chachapoyas es uno de los 21 que conforman la provincia de Chachapoyas en el departamento de Amazonas, ceja selva del Perú. Su capital es el centro poblado de Chachapoyas, ubicado a 2483 metros sobre el nivel del mar. Lo integran 5 barrios: La Laguna, Yance, Santo Domingo, Luya Urco, Higos Urco y las urbanizaciones populares como Pedro Castro Alva, San Carlos de Murcia, Señor de los Milagros, 16 de octubre. En sus 153.4 kilómetros de territorio y 30 Centros poblados y población dispersa, alberga una población total de 32589 habitantes (17163 mujeres y 15426 hombres), de acuerdo con los últimos datos procesados y publicados por el INEI (2017).



De las 7193 viviendas ocupadas que componen la localidad de Chachapoyas, 575 no tienen abastecimiento de agua de red pública y 757 No tiene desagüe de red pública o pozo séptico. En lo que se refiere al alumbrado eléctrico, el 92.9 % de viviendas tiene acceso a este servicio. Por lo que respecta a salud, el distrito cuenta con dos Hospitales (Hospital Higos Urco y el Hospital Regional Virgen de Fátima), 7 Puestos de Salud I-1 y en lo concerniente a educación, se registran 73 instituciones educativas aproximadamente: 20 de nivel primaria, 11 de secundaria y 42 de inicial/jardín.

Su clima es variado, templado durante el día y frío durante la noche, siendo más notorio el contraste durante los meses mayo a agosto (periodo seco). La de temporada de lluvias va desde octubre hasta abril, con enero y febrero como los meses de mayor intensidad de precipitaciones.




En el área de estudio donde opera la EPM predominan las formaciones vegetales correspondientes a Pajonales, con 7314.25 ha, equivalentes al 53.50 % del ámbito del área de estudio; además presenta 5090.04 Ha de Bosques y 1237.23 Ha de área Urbana que equivale al 9.05 % del área de estudio.



Se registran 3 zonas de vida, entre las que resalta el bosque seco Premontano Tropical, bosque seco Montano Bajo Tropical y bosque húmedo Montano Bajo Tropical. En esta zona la topografía es muy accidentada, con pendientes predominantemente inclinadas y escasas áreas planas.

La parte alta de las captaciones de agua a más de 3300 m.s.n.m. cuentan con una diversidad de recursos naturales; este territorio presenta recursos hídricos (fuentes de agua) importantes para la población de Chachapoyas.

  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. Angers William Espejo Pingus  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

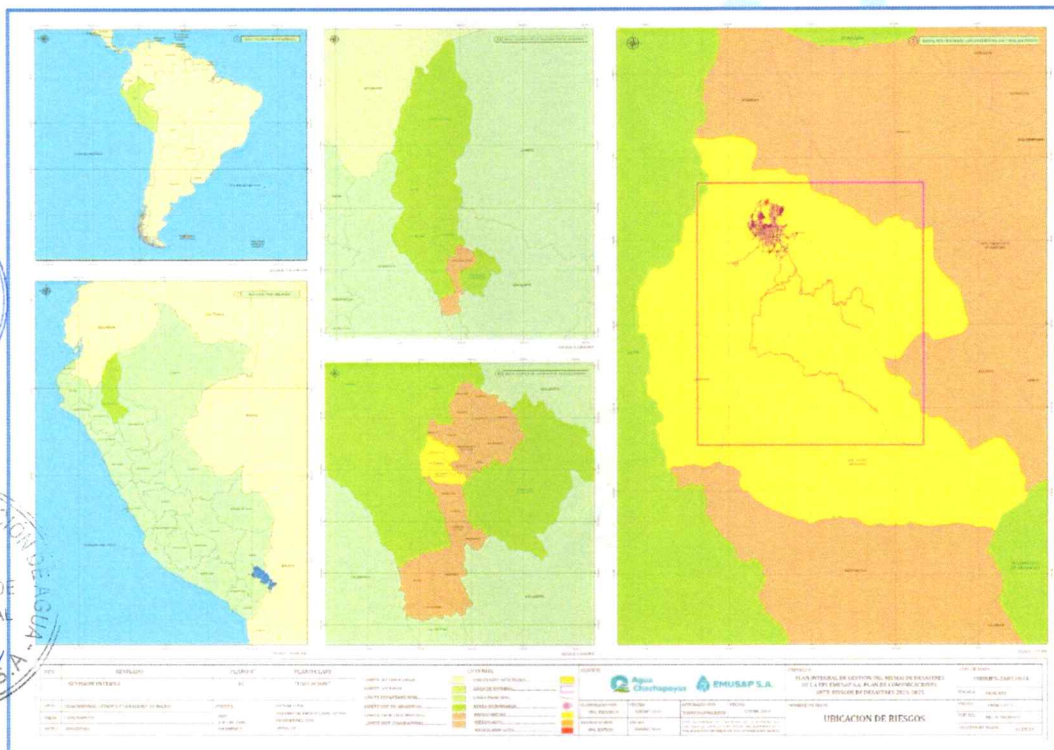
  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

**b. Ubicación y localización del EPM**

La EPM EMUSAP S.A. opera en el distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas, el cual se encuentra ubicado en la parte sureste del departamento de Amazonas; entre las coordenadas UTM 183224 Este y 9307417 Norte; presentando, además una altitud de 2300 - 3300 metros sobre el nivel del mar. Cuenta con una superficie territorial de intervención de 2148.56 Ha. representando el 0.72 % de la superficie de la provincia de Chachapoyas.

La EPM EMUSAP se ubican dentro los ríos Utcubamba y Sonche, en la parte norte de la cordillera de Pumauroco dentro de la región natural Sierra y Selva, en la cuenca del río Utcubamba. En el centro poblado de Chachapoyas se ubica la municipalidad Provincial de Chachapoyas, el cual queda a veinticuatro (24) horas desde Lima por vía terrestre y una hora y treinta minutos por vía aérea desde la ciudad de Lima. La temperatura promedio de la zona es de 25° C con intervalos nubosos, con frecuentes precipitaciones que van desde los 900 – 1500 mm. Dentro de las operaciones de la EPM se ubica el Área de Conservación Privada Tilacancha que brinda directamente agua a la captación Tilacancha y de manera indirecta a las captaciones de Matala, Choropampa, Albahuayco y San Cristobal (Imagen 1).

*Imagen 1. Mapa de ubicación y localización de la EPM EMUSAP.*



Fuente: Elaboración Equipo Consultor

*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Anger's William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGER'S WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## 6.1 LOS RIESGOS EXISTENTES EN LA EPM EMUSAP

Según el DASHBOARD del INDECI, el comportamiento fenológico del 28/05/2019 al 02/12/2023, se reportaron 87 incidencias para el distrito de Chachapoyas. En cuanto a los peligros/desastres presentados tenemos: Lluvias intensas (44 reportes) como peligro o emergencia más recurrente dentro del distrito, en segundo lugar, se tiene a los incendios y seguido por los deslizamientos como peligro o emergencia más recurrente dentro del ámbito de intervención de la EPM. Además, los meses de enero, febrero, marzo y abril son donde se presentan mayor incidencia de peligros por lluvias intensas y los meses de junio, julio y agosto. A continuación, en la figura 01 se muestra el reporte de emergencia para el distrito de Chachapoyas (Imagen 2).

Imagen 2. Reporte de emergencia para el distrito de Chachapoyas.



Fuente: INDECI 2024

### i. Peligros identificados

Para el presente plan, se ha estudiado y analizado el comportamiento fenológico de los peligros naturales y antrópicos dentro del área de intervención de la EPM EMUSAP consultando información técnico científica, como información secundaria (plan de contingencia de EMUSAP) y visita in situ, concluyendo que los peligros de origen natural son los más recurrentes dentro de la zona de intervención y los peligros inducidos por el hombre (incendios y otros) son los menos recurrentes pero importantes, es decir las lluvias intensas es el más importante como peligro natural porque es el que tiene más probabilidad de que ocurra y desencadena otros peligros.

#### a. Peligros de origen natural

**Ing. Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

**Ing. ANGER'S WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

**EMUSAP S.A.**  
**Lic. Estuardo Rafael Chavary Mora**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

➤ **Lluvias intensas**

Las fuertes precipitaciones son desencadenante y contribuidor para que otros peligros se lleven a cabo, como lo son la inundación, erosión y deslizamientos.

**Deslizamientos**

Los deslizamientos como amenaza identificada en el área donde opera la EPM EMUSAP, propensa a generar riesgos de activos estratégicos del servicio de agua y alcantarillado (Infraestructura/materiales) la pérdida de estos se intensifican debido a la temporada de lluvias y sumado a factores como la saturación de agua en la parte alta, la falta de cobertura vegetal, eventos sísmicos, apertura de senderos y vías ocasionan inestabilidad del terreno, lo que genera los deslizamientos de tierra poniendo en peligro a la línea de conducción principalmente.

➤ **Sismo**

Los sismos son aquellos movimientos que se originan por la liberación de energía, el cual tiene como punto de inicio en un lugar específico donde se genera una ruptura al interior de la tierra, al suceder esto se libera energía que se expresa mediante ondas sísmicas que se mueven en diferentes direcciones antes de llegar a la superficie terrestre.

Dentro de la zonificación sísmica del Perú el área de intervención de la EPM EMUSAP se encuentra ubicada en la zona II (Sismicidad media).

➤ **Déficit hídrico**

Este peligro se presenta en los meses de Junio, Julio y Agosto se caracteriza por la baja disponibilidad de agua en la fuente y es insuficiente para satisfacer la demanda de la población causada por la variación en la temporada de lluvias, en el contexto del cambio climático que viven los ecosistemas hídricos. Afectando considerablemente a los sistemas de Ashpachaca (San Cristóbal, Barretacucho Chico, Barretacucho Grande).

**b. Peligros de origen antrópico**

➤ **Incendios**

El área donde se ubican los activos estratégicos del sistema de agua de EMUSAP es susceptible a incendios de bosques y pajonales causando daños ecológicos.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

económicos y sociales. Este fuego es la reacción rápida producto de la unión del oxígeno del aire, la cobertura vegetal como combustible y una fuente de calor.

ii. Calendario fenomenológico

Calendario estacional del comportamiento fenomenológico dentro del área de intervención de EMUSAP (Tabla 1).



Tabla 1. Calendario fenomenológico para EMUSAP

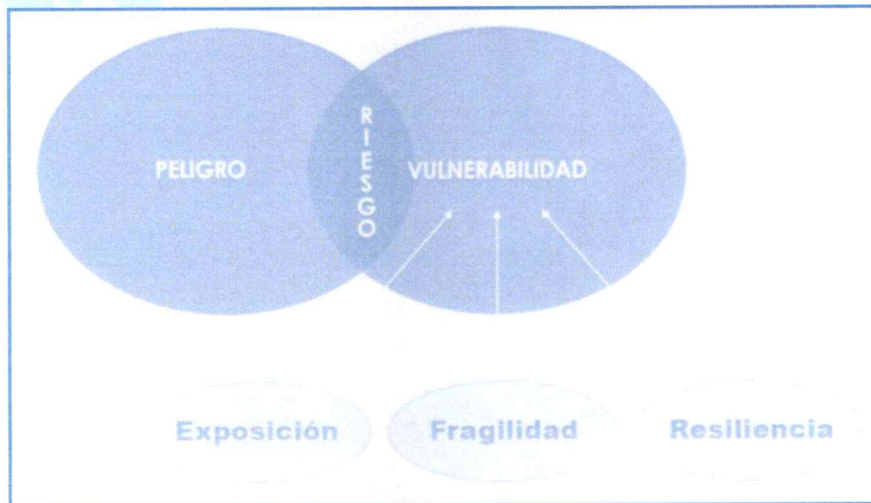
PELIGRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Lluvias intensas	X	X	X	X						X	X	X
Sismo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Incendios					X	X	X	X	X			
Déficit hídrico						X	X	X				

Fuente: Elaboración Equipo Consultor

6.1.1 Conceptualización de los riesgos

Los conceptos de peligro, vulnerabilidad y riesgo (Imagen 3).

Imagen 3. Peligro, Vulnerabilidad y Riesgo



Fuente: adaptado del manual de CENEPRED (V2)

El peligro, es la probabilidad de que un fenómeno, potencialmente dañino, de origen natural o antrópico, se presente en la zona de intervención de la EPM, con una cierta intensidad y en un período de tiempo y frecuencia definidos, la vulnerabilidad es la susceptibilidad de la EPM, la estructura física o los servicios de agua y alcantarillados sufran daños por acción de un peligro o amenaza, el riesgo es el



*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

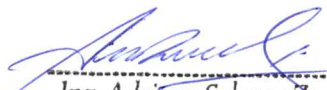
*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

resultado de relacionar el peligro con la vulnerabilidad de los elementos expuestos de la EPM, con el fin de determinar los posibles efectos y consecuencias sociales, económicas y ambientales de EMUSAP S.A. asociadas a uno o varios fenómenos peligrosos.

### 6.1.2 Análisis FODA

Para el diagnóstico de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social de EMUSAP S.A. se empleó el análisis FODA, para utilizar de manera eficaz las fortalezas y oportunidades, así como mejorar las debilidades y amenazas de la oficina (*Imagen 4*).



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

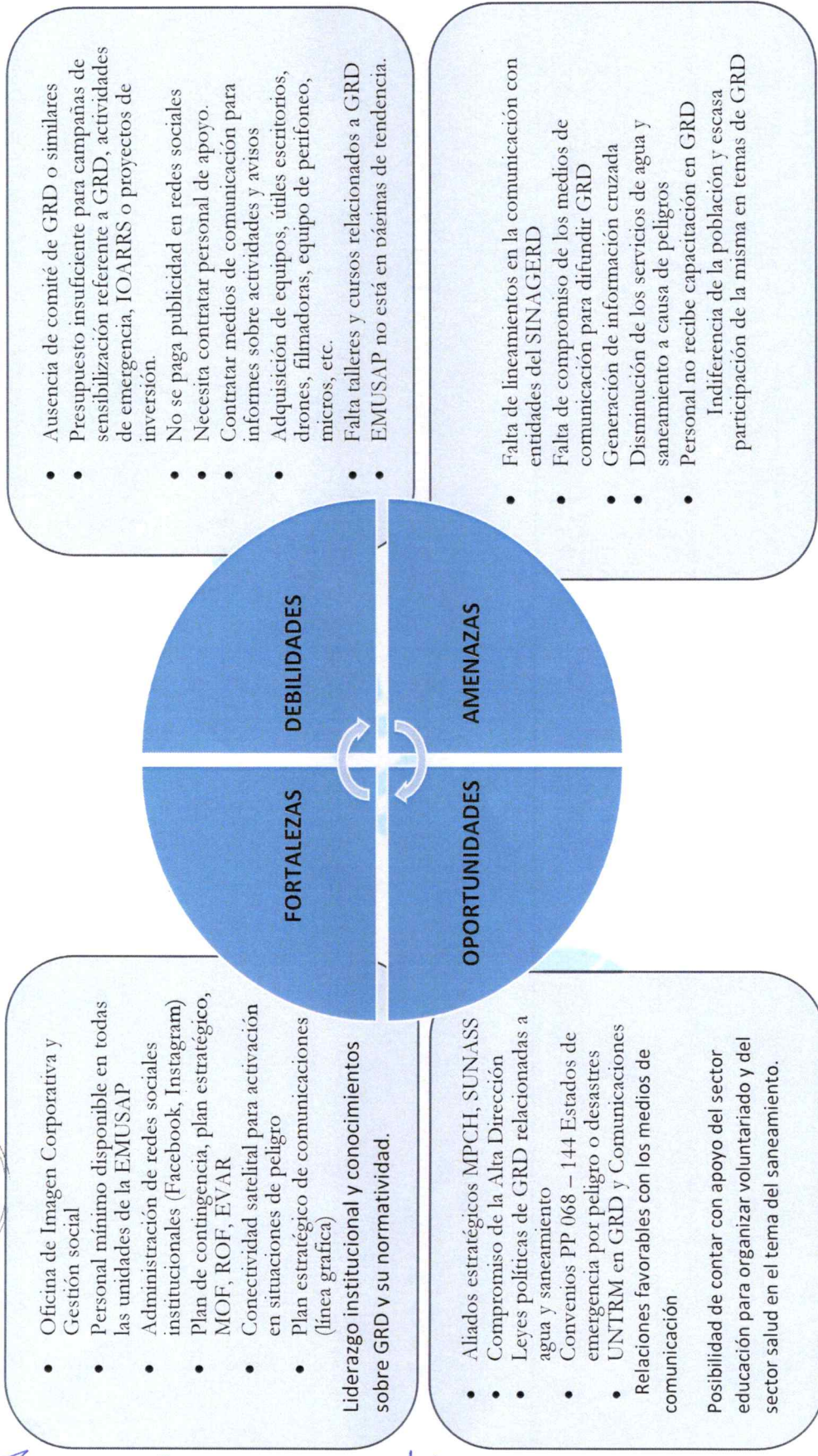
  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION





Imagen 4. Análisis FODA-EMUSAP S.A



Fuente: Elaboración Equipo Consultor

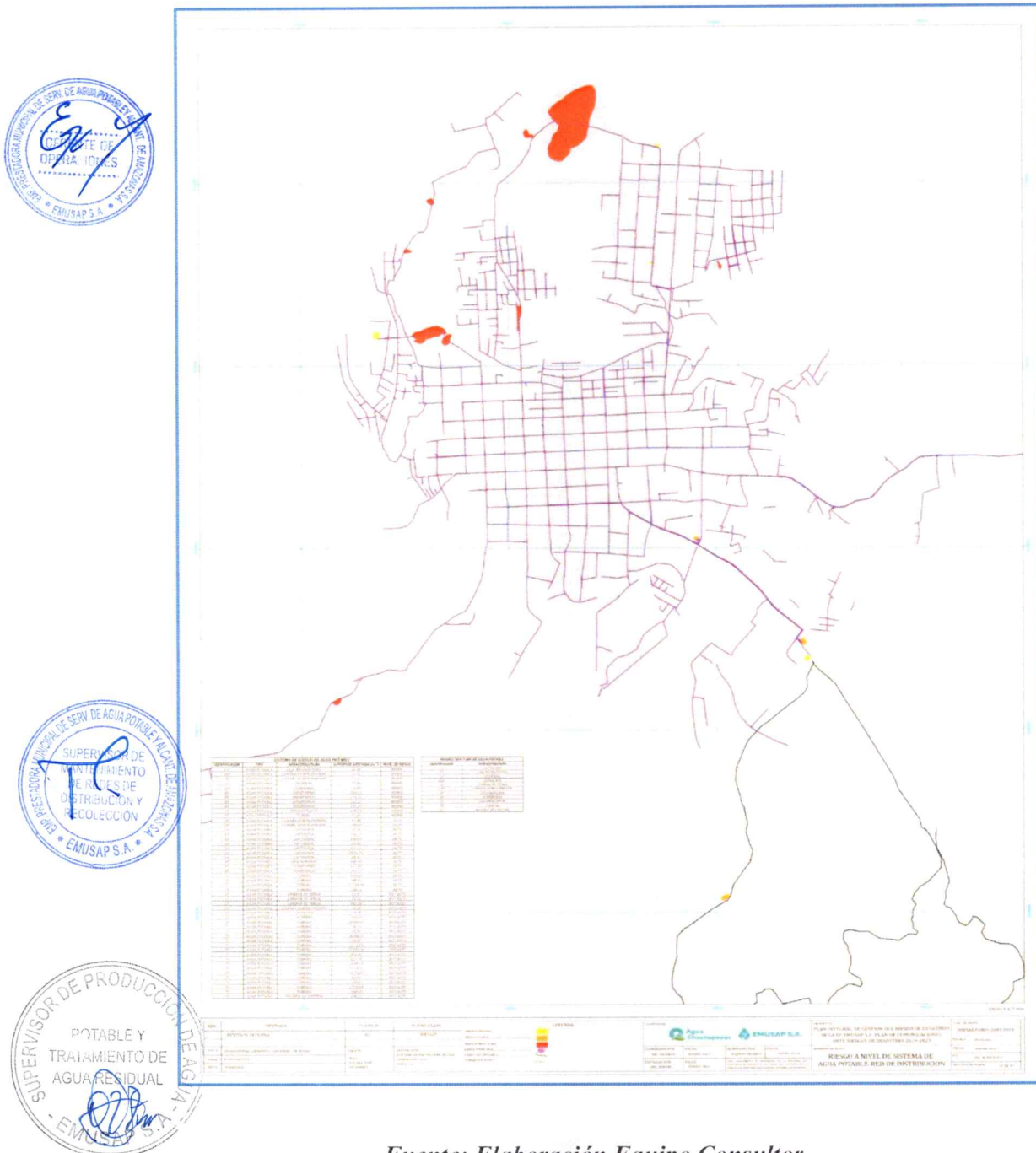
*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED-J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

6.1.3 Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A.  
(Imagen 5 y 6)

Imagen 5. Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A.



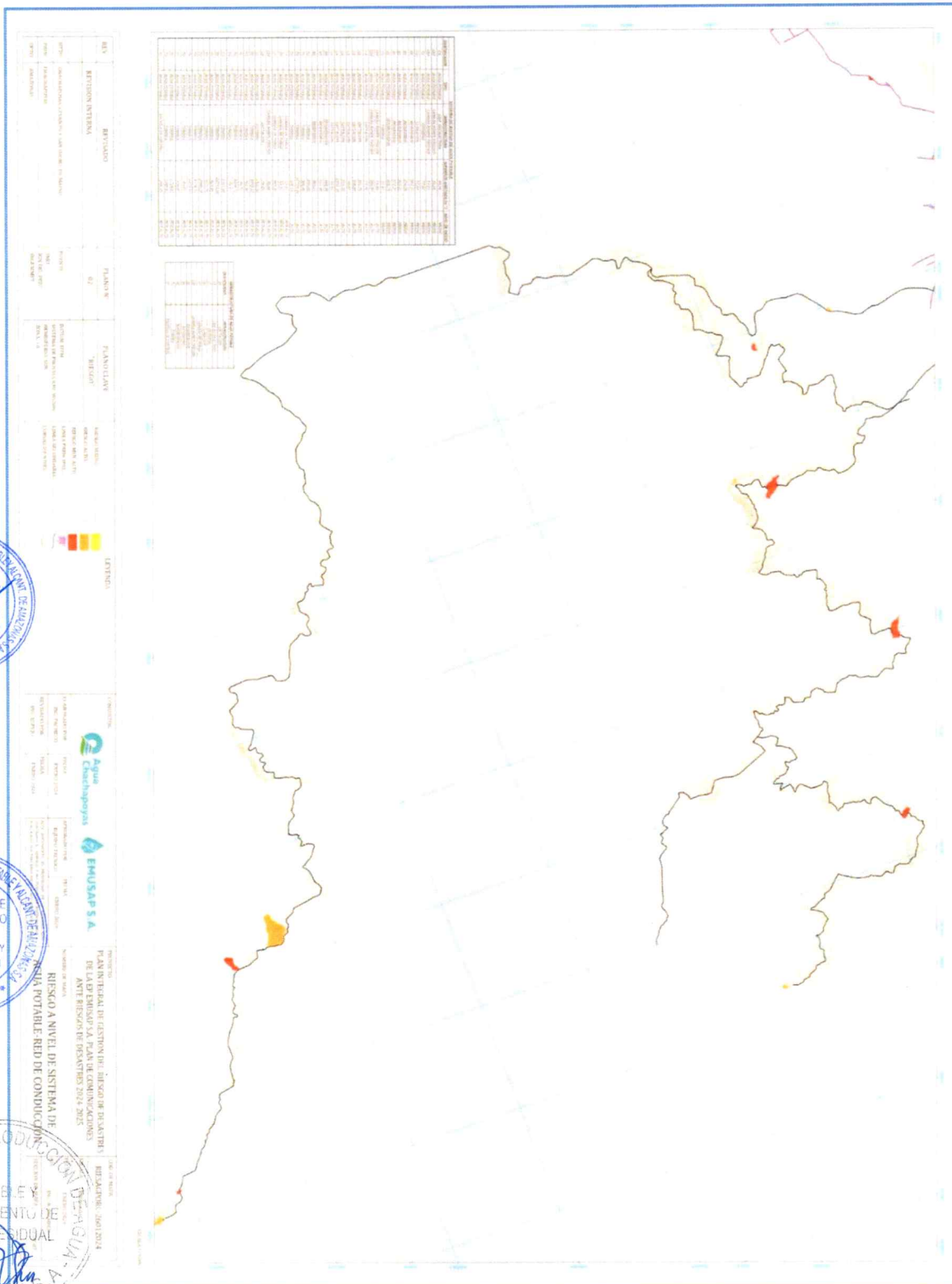
Fuente: Elaboración Equipo Consultor

*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chevary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chevary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

Imagen 6. Mapa de riesgos del sistema de agua potable de la EPM EMUSAP S.A.



Fuente: Elaboración Equipo Consultor

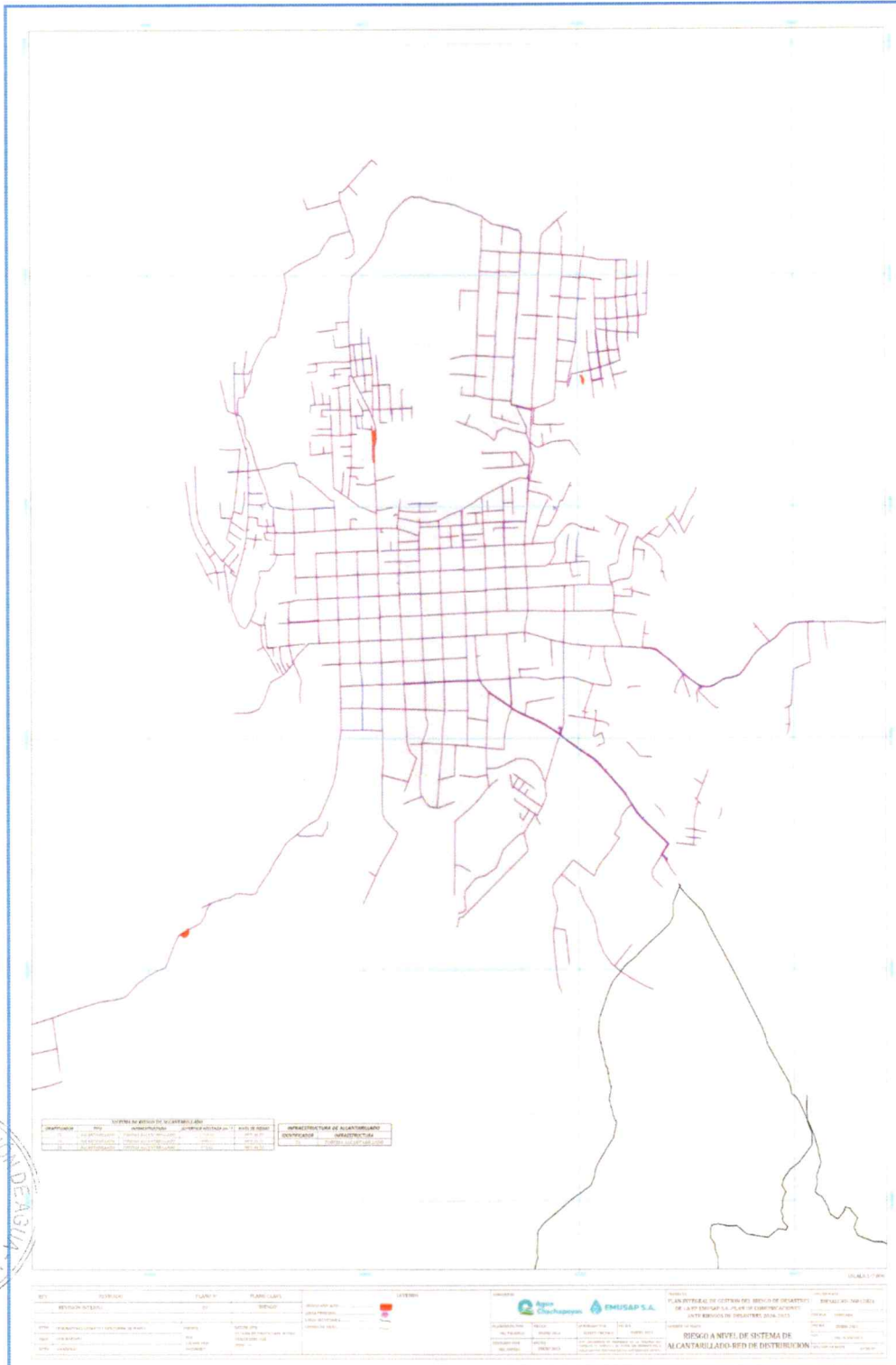
Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

6.1.4 Mapa de riesgos del sistema de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A. (Imagen 7 y 8).

Imagen 7. Mapa de Riesgos de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A.



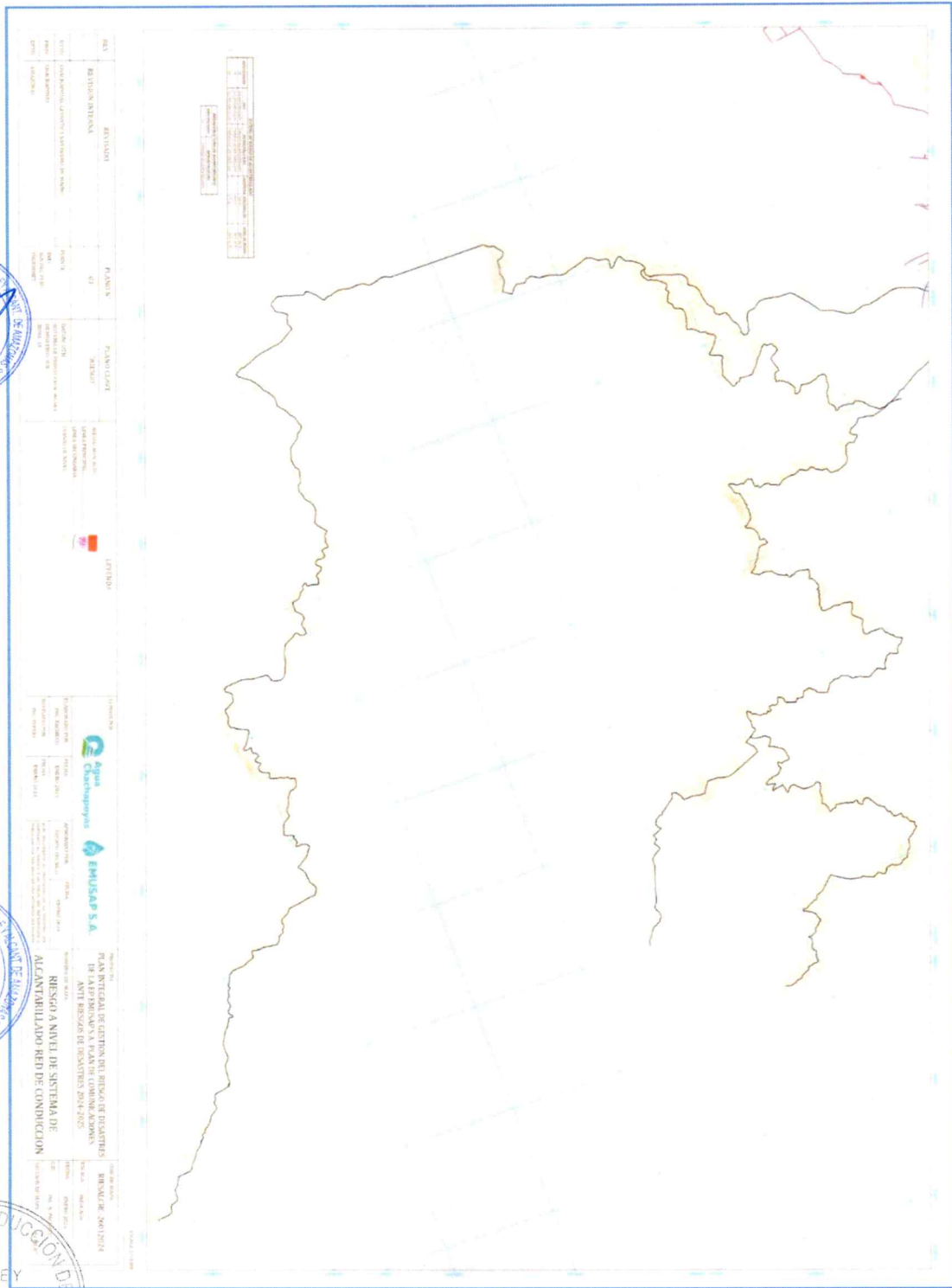
Fuente: Elaboración Equipo Consultor

*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

Imagen 8. Mapa de Riesgos de alcantarillado sanitario de la EPM EMUSAP S.A.



Fuente: Elaboración Equipo Consultor



*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*William Espejo Pingus*  
 Ing. WILIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## 6.2 COMUNICACIÓN DEL RIESGO

Es un proceso integral que realizará la EPM EMUSAP S.A. para comunicar a los usuarios, trabajadores y aliados estratégicos sobre las acciones estratégicas frente a los riesgos de desastres.


### 6.2.1 FASES DE CRISIS

La EPM aplicará sistemáticamente la comunicación de acuerdo a su público objetivo sobre la gestión del riesgo de desastres, implica integrar en cada fase de manejo del riesgo (Tabla 2).

Tabla 2. Fases de crisis según los peligros para EMUSAP.

FASES DE CRISIS	PRECRISIS	Esta fase consistirá en almacenar, diseñar y difundir información técnica científica del CENEPRED, SENAMHI, IGP, INDECI, decretos supremos de estados de emergencia y recomendaciones para reducir los riesgos.	Elaborar estados situacionales periódicos y probables: Lluvias intensas Déficit Hídrico Sismo Incendios
	CRISIS	Es la fase donde se comunicará sobre la atención y respuesta frente a los desastres por parte de la EPM e informar sobre la magnitud de la emergencia (cifras, datos); además de sensibilizarlos para su acción solidaria.	Información oportuna de la ocurrencia y del estado y llamado a los actores sociales.
	POST CRISIS	En esta fase la comunicación se enfocará en la rehabilitación y reconstrucción donde se ofrecerá una evaluación de los daños, pero también se enfocará nuevamente en la educación e información preventiva.	La comunicación en ésta etapa es valorativa, como también es una herramienta de consolidación del cambio de conducta frente a los peligros.


Fuente: Elaboración Equipo Consultor



Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813



Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492



EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morán  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

### 6.2.2 FASE DE PRECRISIS

Son las actividades previas a la ocurrencia de un peligro, a fin de fortalecer los conocimientos en GRD, alertar, evitarlo o reducir definitivamente los efectos o impactos negativos:

- ❖ Aviso de escenarios de riesgos por las instituciones técnicas científicas.
- ❖ Leyes de estado de emergencia por peligro inminente
- ❖ Difundir los peligros que están expuestos los activos estratégicos y unidades productoras de la EPM.
- ❖ Educar al público objetivo como actuar ante un peligro o desastres.
- ❖ Poner en alerta al comité de GRD de EMUSAP.
- ❖ Comunicar y hacer reporte SINPAD por peligro inminente.

### 6.2.3 FASE DE CRISIS

Comprende acciones de comunicación destinada a responder a la emergencia por parte de la EPM. La principal meta es lograr una comunicación que cree, mantenga o restablezca la confianza de los usuarios. Se coordinan las acciones, se recopilan, sistematizan y circulan las informaciones con los diferentes actores. Se identifican las necesidades de información de los públicos afectados, se adecuan los mensajes clave para la población, se prepara al/a la vocero/a con información clara y precisa, y se activa el plan de medios: acciones de prensa y atención a los medios masivos.


### 6.2.4 FASE DE POST CRISIS

Son las actividades destinadas a comunicar la recuperación de las condiciones básicas del servicio de agua y saneamiento, como también, en una segunda etapa comunicar la evaluación de daños y acciones informativas de GRD.

### 6.2.5 PREVENCIÓN DE CRISIS

La prevención de crisis se refiere a las acciones y estrategias que la EPM EMUSAP S.A implementa para reducir la probabilidad de que ocurran situaciones de crisis o para mitigar su impacto en caso de que ocurran. Esto implica identificar posibles riesgos y vulnerabilidades, así como desarrollar planes y medidas preventivas para evitar que esos riesgos se conviertan en crisis mayores:



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-GENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANDERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

- ❖ Evaluación de riesgos: realizar EVARs específicas de acuerdo con el peligro identificados
- ❖ Planificación estratégica: desarrollar planes estratégicos como plan de preparación y reducción de riesgos, planes de contingencia por peligro, plan de prevención y reducción de riesgos de desastres, plan de operación de emergencias, plan de rehabilitación y de educación comunitaria.
- ❖ Entrenamiento y capacitación: Proporcionar entrenamiento regular al personal de EMUSAP sobre cómo reconocer y responder a situaciones que podrían convertirse en crisis, así como sobre los procedimientos y protocolos a seguir en caso de emergencia.
- ❖ Establecer sistemas de monitoreo para identificar señales de alerta temprana y evaluar regularmente la efectividad de las medidas preventivas implementadas.



### 6.2.6 ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE CRISIS

Las estrategias para el manejo de crisis establecidos en el presente tienen un horizonte de trabajo transversal a todas las áreas y en la gestión de los riesgos de desastres. La propuesta estratégica para el manejo de crisis se basa en valores, ejes y enfoques para que EMUSAP S.A. gestione y que es necesario que sea socializado y conocido por todas las unidades de organización, usuarios y aliados estratégicos (Tabla 3).


*Tabla 3. Estrategias para el manejo de crisis a seguir por EMUSAP.*

VALORES	EJES	ENFOQUES
1. Compromiso institucional 2. Liderazgo 3. Responsabilidad 4. Integridad	1. Escenarios de riesgos 2. Fortalecimiento en GRD 3. Prevención, preparación, respuesta y rehabilitación por parte de EMUSAP S.A. 4. Logros institucionales	1. Territorial 2. Inclusión 3. Sostenibilidad



*Fuente: Elaboración Equipo Consultor*



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 F. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morán  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN



### 6.2.7 SUGERENCIAS PARA COMUNICAR EN SITUACIONES DE CRISIS

A continuación, se presenta aspectos a tener en cuenta:

- ❖ Situación y percepción del riesgo: cómo percibe el riesgo la población, cómo interpretan su situación y cuáles son sus necesidades de información.
- ❖ organizaciones: cuales son las organizaciones que están o deberían estar involucradas en la gestión del riesgo.
- ❖ Necesidades de información: cuáles serían los beneficios de un proyecto o campaña de comunicación.
- ❖ Formas de recepción: identificar los canales por cuales a población recibe e intercambiar información sobre diversos temas: medios de comunicación, medios electrónicos, etc.
- ❖ Riqueza informativa: Información que dispone la población sobre la gestión de riesgo y experiencias de desastres pasados.
- ❖ Recursos: identificar los medios de comunicación que estén en disposición de contribuir con los esfuerzos locales para evitar o mitigar los desastres



### 6.3 PLAN DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Considerando que el rubro de la empresa es la prestación de servicios de agua potable y saneamiento, los destinatarios de las estrategias de comunicación son los siguientes:


#### a) PÚBLICO OBJETIVO PRIMARIO

- ❖ Usuarios de agua de la ciudad de Chachapoyas.
- ❖ Personal de la EPM
- ❖ Autoridades del SINAGERD en los tres niveles de gobierno

#### b) PUBLICO OBJETIVO SECUNDARIO

- ❖ Sector Educación
- ❖ Sector Salud
- ❖ Sector Medio ambiente
- ❖ Sector Vivienda y Saneamiento
- ❖ Autoridad de Infraestructura



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morale  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

c) ALIADOS ESTRATÉGICOS

- ❖ SUNASS
- ❖ Organizaciones no gubernamentales
- ❖ Sociedad civil organizada en comités, clubes, etc.
- ❖ Medios de Comunicación
- ❖ Líderes de Opinión
- ❖ Otros

Se han dividido en los siguientes productos que serán trabajados por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social de EMUSAP S.A.


d) GESTIÓN DE CONTENIDO PARA PRENSA Y COMUNICACIONES

- ❖ **Monitoreo permanente de medios de comunicación y redes sociales.** La Imagen Corporativa y Gestión Social de EMUSAP S.A. estará alerta ante posibles situaciones de peligro o emergencia. El monitoreo de los medios de comunicación, redes sociales y de actores involucrados será en tiempo real.
- ❖ **Artículos de opinión.** Se gestionará con las áreas técnicas la elaboración de artículos de opinión sobre los temas priorizados en el Plan de Comunicaciones para colocarlos en agenda y promover la reflexión y el debate, que permita analizar los diversos aspectos de los temas priorizados y fomentar la sensibilización de la población y el impulso de las políticas públicas correspondientes.
- ❖ **Notas de prensa.** Las notas de prensa tendrán un componente informativo y enlazado al impacto en los usuarios del servicio de EMUSAP.
- ❖ Se elaborará **comunicados** espaciados de corte instructivo y utilitario para todas las fases de la intervención, además de flyers sobre temas relacionados a los sectores con enfoque novedoso y didáctico donde se podrán incluir recomendaciones prácticas. Se hará uso de un lenguaje claro y amigable para facilitar la lectura y la comprensión de las diversas audiencias de la EPM.
- ❖ **Entrevistas en medios de comunicación.** Las entrevistas se realizarán a través de voceros o voceras a cargo de EMUSAP. Para este fin, la gestión de entrevistas es parte del trabajo cotidiano del equipo de Imagen Corporativa y Gestión Social.

e) GENERACIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES

- ❖ Imagen Corporativa y Gestión Social, elaborará material audiovisual. El contenido será compartido con algunos medios de comunicación, para su difusión. La difusión de contenido relacionado a las acciones de prevención.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-GENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. WILIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-GENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary M...  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

educación, respuesta y rehabilitación de la EPM en marco a la gestión de riesgos de desastres.

**f) COMUNICACIÓN PARA MEDIOS SOCIALES Y DIGITAL**

- ❖ Es importante que los contenidos que genere Imagen Corporativa y Gestión Social sean adecuados al lenguaje y formato de las plataformas digitales de EMUSAP (redes sociales y web). Esta adecuación tiene en consideración el perfil de usuarios/as a las necesidades de información o de utilidad para la población y el tipo de red social que se usará. EMUSAP cuenta con una línea gráfica donde se aprecien las características principales del diseño para cada plataforma y se alinee a los lineamientos de INDECI.

**g) CAMPAÑA DE COMUNICACIONES**

La Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social prioriza para periodo del plan la implementación de 02 campañas de comunicación relacionadas a:

- ❖ Campaña: Acciones de preparación ante el Fenómeno El Niño (FEN)  
Su objetivo es informar a la población los eventos causados por la llegada del Fenómeno El Niño, para que aquellos los usuarios y aliados estratégicos tengan conocimiento sobre las acciones que deben tomar para prevenir los impactos negativos que podría causar el Fenómeno El Niño, puedan prepararse eficazmente y proteger su vida y salud.
- ❖ Campaña: Cuidado del agua  
Difundir la necesidad de promover la integridad y la participación ciudadana en los proyectos de agua y saneamiento que ejecuta la EPM. Asimismo, promover la importancia y cuidado sostenible del sistema de alcantarillado en emergencias. Su objetivo es informar y sensibilizar sobre la valoración del sistema de alcantarillado para las comunidades y prácticas sostenibles desde el hogar para el cuidarlo.

**h) RELACIONES COMUNITARIAS**


Con la finalidad de fortalecer el trabajo en gestión de riesgos y desastres, la oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social brindará materiales informativos audiovisuales, gráficos y/o digitales sobre que es la gestión de riesgos de desastres, peligros, acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que está realizando EMUSAP para que puedan contar con materiales de apoyo de forma clara, precisa y actualizada que ayuden a resolver las diversas dudas y consultas de la ciudadanía.

Productos comunicacionales. Brochure, trípticos, videos institucionales, reel de videos, diseño de piezas gráficas (indumentaria, merchandising y otros).



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morán  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

**i) FORTALECIMIENTO EN GRD**

Su objetivo es brindar los conocimientos básicos en el campo de la gestión del riesgo de desastres y preparación para emergencias, con el fin de reaccionar adecuadamente y contribuir de esta forma a su seguridad personal y la de toda la población.



**A) PLAN DE COMUNICACIONES**

De acuerdo con el diagnóstico de la EPM de análisis de vulnerabilidad e identificación de los riesgos ambientales y climáticos asociados al servicio de agua y alcantarillado en el distrito y provincia de Chachapoyas, se determinó el siguiente problema central: “¿Cómo puede la EPM EMUSAP S.A. mejorar su posicionamiento en la comunicación de la gestión del riesgo de desastres para aumentar la conciencia pública y la percepción de seguridad entre los usuarios y la comunidad en general?”. (Tabla 4)

*Tabla 4. Planteamiento del objetivo central*

PROBLEMA CENTRAL	OBJETIVO CENTRAL
¿Cómo puede la EPM EMUSAP S.A. mejorar su posicionamiento en la comunicación de la gestión del riesgo de desastres para aumentar la conciencia pública y la percepción de seguridad entre los usuarios y la comunidad en general?	Construir un sólido posicionamiento de la EPM EMUSAP S.A. en la comunicación de la gestión del riesgo de desastres.



*Fuente: Elaboración Equipo Consultor*

Para alcanzar el objetivo central identificado se deben resolver las causas que generan el problema central quedando de la siguiente forma (Tabla 5).



  
**Ing. Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
**Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

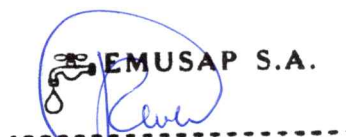
  
**EMUSAP S.A.**  
**Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

Tabla 5. Planteamiento de medios


CAUSAS DEL PROBLEMA	MEDIOS
Débil fortalecimiento en conocimientos en GRD a empleados de la EPM, usuarios y aliados estratégicos.	Fortalecer los conocimientos en la gestión del riesgo de desastres a empleados de la EPM, usuarios y aliados estratégicos.
Escasa sensibilización y difusión a la población de los elementos expuestos del sistema de agua y alcantarillado ante situaciones de emergencias y desastres generados por fenómenos naturales o por la actividad humana.	Sensibilizar y brindar conocimiento a la población de los elementos expuestos del sistema de agua y alcantarillado ante situaciones de emergencias y desastres generados por fenómenos naturales o por la actividad humana.
Escasa comunicación de las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A. en su ámbito de intervención.	Fortalecer a través de la comunicación las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A. en su ámbito de intervención.
Débil difusión de logros institucionales respecto a la Gestión del Riesgo de Desastres en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD.	Difundir logros institucionales respecto a la Gestión del Riesgo de Desastres en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD.



Fuente: Elaboración Equipo Consultor

Las acciones se identificaron a partir de las necesidades encontradas en FODA de la EPM afectada por los peligros naturales y antrópicos, las presentes medidas se establecen con el fin de generar mejoras (Tabla 6).



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

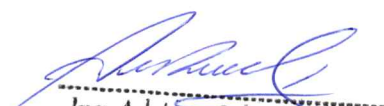
  
 Ing. WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

Tabla 6. Planteamiento de medios

Fortalecer los conocimientos en la gestión del riesgo de desastres a empleados de la EPM, usuarios y aliados estratégicos	
<b>ACCIONES</b>	Talleres de capacitación en riesgos de desastres naturales y los impactos a la EPM EMUSAP S.A.
	Campañas de difusión y sensibilización de los riesgos de desastres asociados a los servicios de la EPM
	Talleres de educación y socialización sobre la gestión de riesgos de desastres en escuelas
	Capacitar al Comité o grupo de trabajo de gestión de riesgos de desastres de EMUSAP S.A.
Sensibilizar y brindar conocimiento a la población de los elementos expuestos del sistema de agua y alcantarillado ante situaciones de emergencias y desastres generados por fenómenos naturales o por la actividad humana.	
<b>ACCIONES</b>	Divulgación del plan integral de gestión de riesgos de desastres a todos los habitantes de la comunidad de Chachapoyas, Chachapoyas - Amazonas
	Articulación de los hallazgos del plan de gestión integral de riesgos de desastres con autoridades del SINAGERD, orientados a la reducción del riesgo
	Publicación en redes sociales los elementos expuestos del servicio de la EPPS frente a los riesgos de desastres
Fortalecer a través de la comunicación las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A. en su ámbito de intervención	
<b>ACCIONES</b>	Comunicados de prensa y boletines informativos sobre las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A.
	Publicación en redes sociales sobre las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A.
Difundir logros institucionales respecto a la Gestión del Riesgo de Desastres en el marco del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD	
<b>ACCIONES</b>	Realización o participación de simulacros, emergencias y evacuación
	Participación de reuniones convocadas por autoridades de la SINAGERD
	Convenios en marco a la GRD
	Resumen del año en gestión del riesgo de desastres y educación sobre los riesgos de desastres.

Fuente: Elaboración Equipo Consultor



Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813



ING. WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492



EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

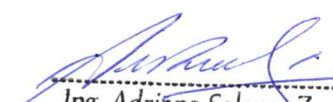
6.3.1 Articulación entre actores claves

A continuación, presentamos acciones que propicia confluencias de actores de la Sociedad Civil, el Estado y EMUSAP que hace operativos sus intereses cohesionándolos en un propósito común en la gestión de riesgos de desastres (Tabla 7).

Tabla 7. Articulación de actores

ACTORES CLAVES	ARTICULACIÓN	ACTIVIDADES SUGERIDAS
EPM EMUSAP y SUNASS	La EPM EMUSAP mantendrá una comunicación constante con SUNASS para asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones en la gestión de riesgos de desastres. Esto implica compartir informes de progreso, actualizaciones y cualquier cambio relevante en la gestión de riesgos.	Organizar reuniones periódicas con SUNASS, compartir informes de progreso y actualizaciones, solicitar retroalimentación y orientación.
EPM EMUSAP y ONGs	Las ONGs proporcionarán apoyo en términos de recursos, conocimientos técnicos y alcance comunitario. La EPM EMUSAP colaborará activamente con las ONGs para implementar programas de educación y concienciación sobre la gestión de riesgos de desastres. Juntos, trabajarán para fortalecer la resiliencia de la comunidad frente a los desastres.	Organizar talleres conjuntos, colaborar en proyectos de investigación, compartir recursos y conocimientos.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 F. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN





### 6.3.2 Gestión de la comunicación

#### 6.3.2.1 Vocería

En EMUSAP se integrará un grupo de comunicaciones que estará integrado por un representante de cada área a fin de poder conocer las situaciones más inmediatas para su rápida mitigación y prevención de los hechos antes del suceso. Asimismo, se capacitará a cada uno de los representantes para tener una comunicación eficaz dentro de las diferentes áreas de la empresa. A su vez cada representante de su área cumplirá con difundir los mensajes con cada miembro de su equipo. Por otra parte, para garantizar una comunicación efectiva se realizará simulacro de entrevistas y presentaciones.

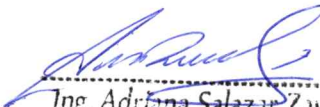


#### 6.3.2.2 Articulación con los medios de comunicación

Los medios de comunicación son un canal crucial para difundir información a la comunidad. La EPM EMUSAP trabajará estrechamente con los medios de comunicación. Asegurará que los mensajes clave se transmitan de manera precisa y oportuna. La EPM EMUSAP se compromete a proporcionar información actualizada y precisa a los medios de comunicación.

- **Comunicados de prensa:** Proporcionar comunicados de prensa a todos los medios de comunicación para informar sobre las actualizaciones y noticias relevantes.
- **Entrevistas en vivo:** Organizar entrevistas en vivo con representantes de la EPM EMUSAP en varios medios de comunicación para discutir temas relevantes y responder a las preguntas del público.
- **Anuncios de servicio público:** Compartir anuncios de servicio público en todos los medios de comunicación para educar al público sobre la gestión de riesgos de desastres.
- **Publicación de artículos y blogs:** Publicar artículos y blogs en plataformas digitales como Chachapoyas Digital para proporcionar información detallada y actualizaciones sobre la gestión de riesgos de desastres.
- **Programas de radio temáticos:** Organizar programas de radio temáticos en estaciones de radio como Radio Esfera Radio y Radio Chachapoyas para discutir temas específicos relacionados con la gestión de riesgos de desastres.
- **Participación en eventos comunitarios:** Participar en eventos comunitarios transmitidos por Sqala TV para interactuar directamente



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENÉPRÉD-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENÉPRÉD/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

con la comunidad y difundir información sobre la gestión de riesgos de desastres.

Para una comunicación más efectiva se articulará con los siguientes medios de comunicación local (Tabla 8)

Tabla 8. Directorio de medios de comunicación

Medio comunicación	Nº de teléfono
Radio Reina de la Selva	(041) 477181
Sqala TV	920 287 333
Chachapoyas Digital	951 554 228
Esfera Radio	(041) 478045
Radio Chachapoyas	(041) 478390
Diario Ahora	941 978 454

Fuente: Elaboración Equipo Consultor


### 6.3.2.3 Articulación con las juntas vecinales

La EPM EMUSAP establecerá una sólida relación de trabajo con las juntas vecinales, que son representantes clave de la comunidad. Esta relación se centrará en la comunicación efectiva y oportuna de información relevante sobre la gestión de riesgos de desastres.

La EPM EMUSAP se comprometerá a proporcionar a las juntas vecinales información precisa y actualizada sobre los riesgos existentes y las medidas que se están tomando para gestionarlos. Esto incluirá información sobre los peligros naturales y antrópicos identificados, las acciones de prevención y preparación que se están implementando, y los planes de respuesta y rehabilitación en caso de desastre.

Además, la EPM EMUSAP buscará activamente la participación de las juntas vecinales en sus esfuerzos de gestión de riesgos de desastres. Esto puede implicar la colaboración en la organización de actividades de sensibilización y educación, como talleres y charlas informativas, así como la movilización de la comunidad en caso de crisis.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 I. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813


  
 Ing. Angers William Espejo Pingus  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 1172-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

La EPM EMUSAP también se comprometerá a escuchar y responder a las preocupaciones y preguntas de las juntas vecinales. Esto asegurará que las necesidades y preocupaciones de la comunidad estén siendo atendidas de manera efectiva.

- **Reuniones periódicas:** Organizar reuniones periódicas con las juntas vecinales para discutir los riesgos existentes, las medidas de gestión de riesgos y cualquier cambio o actualización en la situación.
- **Talleres de capacitación:** Realizar talleres de capacitación para las juntas vecinales sobre la gestión de riesgos de desastres. Estos talleres pueden cubrir temas como la identificación de riesgos, las medidas de prevención y preparación, y los planes de respuesta y rehabilitación.
- **Distribución de materiales informativos:** Crear y distribuir materiales informativos, como folletos, carteles y videos, que proporcionen información clara y concisa sobre la gestión de riesgos de desastres.
- **Creación de un canal de comunicación directo:** Establecer un canal de comunicación directo, como un grupo de WhatsApp o una línea telefónica dedicada, para facilitar la comunicación entre la EPM EMUSAP y las juntas vecinales.
- **Participación en eventos comunitarios:** Participar en eventos comunitarios, como ferias y festivales, para interactuar directamente con la comunidad y difundir información sobre la gestión de riesgos de desastres.
- **Implementación de programas de voluntariado:** Implementar programas de voluntariado que permitan a los miembros de las juntas vecinales participar activamente en las actividades de gestión de riesgos de desastres.
- **Sesiones de retroalimentación:** Organizar sesiones de retroalimentación con las juntas vecinales para escuchar sus preocupaciones, sugerencias y preguntas. Esto ayudará a la EPM EMUSAP a mejorar sus esfuerzos de gestión de riesgos de desastres.



  
**Ing. Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

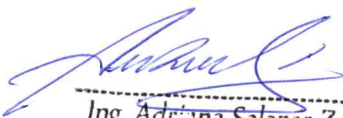
  
**Ing. William Espejopungus**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
**ic. Estuardo Rafael Chavary Morales**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

### 6.3.3 Cronograma

El siguiente cronograma detalla un plan de actividades referencial para el periodo del plan, centrado en la gestión del riesgo de desastres para la EPM EMUSAP S.A. donde se programan diversas actividades, incluyendo capacitaciones, talleres, campañas de sensibilización, comunicados de prensa, charlas en escuelas, publicaciones en redes sociales, colaboraciones con medios locales y eventos comunitarios. Estas actividades están diseñadas para fortalecer los conocimientos y la preparación de la comunidad frente a diversos desastres naturales, incluyendo lluvias intensas, sismos, incendios y déficit hídrico. A continuación, se presenta el cronograma detallado de estas actividades (Imagen 9).



  
 -----  
**Ing. Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 -----  
**Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 -----  
**EMUSAP S.A.**  
**Lic. Estuardo Rafael Chavary Morale**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN



### 6.3.4 Presupuesto

El siguiente presupuesto ha sido elaborado para cubrir las actividades de gestión del riesgo de desastres que se llevarán a cabo por la EPM EMUSAP S.A durante el próximo año. Estas actividades incluyen capacitaciones, talleres, campañas de sensibilización, webinars, comunicados de prensa, charlas en escuelas, publicaciones en redes sociales, colaboraciones con medios locales y eventos comunitarios. Cada actividad tiene como objetivo fortalecer los conocimientos y la preparación de la comunidad frente a diversos desastres naturales, incluyendo lluvias intensas, sismos, incendios y déficit hídrico. Los costos asociados a cada actividad son aproximados y pueden variar dependiendo de diversos factores (Tabla 9).



**Tabla 9. Presupuesto general para acciones de comunicación en gestión de riesgos de desastres**

Nº	ACCIONES	PRESUPUESTO S/.
1	Talleres de capacitación en riesgos de desastres naturales y los impactos a la EPM EMUSAP S.A.	2000
2	Campañas de difusión y sensibilización de los riesgos de desastres asociados a los servicios de la EPM	3000
3	Talleres de educación y socialización sobre la gestión de riesgos de desastres en escuelas	2000
4	Capacitar al Comité o grupo de trabajo de gestión de riesgos de desastres de EMUSAP S.A.	800
5	Divulgación del plan integral de gestión de riesgos de desastres a todos los habitantes de la comunidad de Chachapoyas, Chachapoyas - Amazonas	2000
6	Articulación de los hallazgos del plan de gestión integral de riesgos de desastres con autoridades del SINAGERD, orientados a la reducción del riesgo	500
7	Publicación en redes sociales los elementos expuestos del servicio de la EPPS frente a los riesgos de desastres	5000
8	Comunicados de prensa y boletines informativos sobre las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A.	3000
9	Publicación en redes sociales sobre las acciones de prevención, preparación, respuesta y rehabilitación que desarrolla EMUSAP S.A.	7000
10	Realización o participación de simulacros, emergencias y evacuación	1500



**Inra. Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

**Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
 INGENIERO DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

**EMUSAP S.A.**  
**Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

11	Participación de reuniones convocadas por autoridades de la SINAGERD	150
12	Convenios en marco a la GRD	300
13	Resumen del año en gestión del riesgo de desastres y educación sobre los riesgos de desastres.	1000
<b>TOTAL</b>		<b>28250</b>

Fuente: Elaboración Equipo Consultor

Para el cumplimiento del Plan de Comunicaciones 2024 - 2025 de la EPM EMUSAP S.A. tiene un presupuesto aproximado de S/28,250.00 (veintiocho mil doscientos cincuenta y 00/100 Soles).



**6.3.5 Informe trimestral del desarrollo del plan de comunicaciones de riesgos.**

Se realizarán reuniones trimestralmente en las que se convocará a los actores involucrados para realizar la rendición de cuentas, avances y productos obtenidos a fin de garantizar el desarrollo de las actividades de manera transparente.

**6.4 SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES DE RIESGOS**

Se convocará a una reunión en la que a través de herramientas digitales se socializará el plan de comunicaciones que garantizará un mejor acuerdo y mejor comunicación entre los actores involucrados.




**6.4.3 Socialización entre instituciones**

Se convocará una reunión con las principales instituciones aliadas con las que se sostendrá reuniones a fin de mantener una gestión comunicativa eficiente.

**6.4.4 Socialización entre las juntas vecinales**

Para socializar entre las distintas juntas vecinales se utilizará la estrategia de socialización a través de talleres de comunicación en GRD de los servicios de EPM.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 F. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EPMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo del presente Plan de Comunicaciones, ha dado lugar a un conjunto de apreciaciones que a modo de conclusiones y recomendaciones se detalla a continuación.

### CONCLUSIONES.

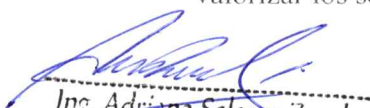
- 1 Existe un importante trabajo comunicativo por realizar a fin de lograr el posicionamiento de EMUSAP en la prestación de los servicios de agua y alcantarillado en su ámbito. El desarrollo de las estrategias y el cumplimiento de las metas que se proponen, le permitirán alcanzar el nivel de gestión que necesita.
- 2 Es importante la identificación previa de un liderazgo entre los miembros y directivos de EMUSAP, a fin de que sus planteamientos sean sólidos y unificados frente a los demás actores a los cuales va a dirigir su plan. Así mismo, es importante el fortalecimiento de sus capacidades, basado en valores como responsabilidad, ética y compromiso.
- 3 Frente a una concentración urbana reducida y una alta dispersión de la población, el accionar de la empresa está concentrada y obligada a prestar un servicio de calidad, tanto de agua potable domiciliaria, como la extensión de su red de alcantarillado en la zona urbana, pero para su trabajo necesita el involucramiento de los sectores y de los actores, a fin de que cuiden sus instalaciones, y en el caso de riesgos, identifiquen las alertas, respondan solidariamente ante las ocurrencias y se mantengan organizados.
- 4 Del mismo modo, la alta dispersión de la población que dificulta congregar a los actores asociados, ya no constituye una barrera para la comunicación en tanto ésta use la tecnología satelital disponible y como recurso inmediato la señal de radio en frecuencias de largo alcance. Para ello, se ha previsto estrategias distintas y confluentes.




### RECOMENDACIONES

- 1 Se necesita una coordinación constante con los actores activos y pasivos, mediante un mecanismo de coordinación con responsables designados.
- 2 También se recomienda sustituir a criterio de los directivos y del equipo de trabajo en comunicación, algunas actividades de capacitación o sensibilización por mecanismos de participación competitivos, como concursos, tanto para el cuidado de los servicios como para que los actores expongan su realidad, o su compromiso, o su sueño respecto a la importancia del agua como elemento vital y al alcantarillado como su complemento.
- 3 Dado que los riesgos están presentes en el accionar de la empresa EMUSAP, se recomienda que para alcanzar la sostenibilidad es necesario asignar recursos para la comunicación, ya que ésta es la única vía para alcanzar la eficiencia, y a la vez, valorizar los servicios que ofrece la empresa a la población.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813


  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492


  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Eustardo Rafael Chevary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN




- 4 Finalmente, proponemos un conjunto de principios que debe considerar en la ejecución del Plan de Comunicaciones y que todo el personal debe socializar y compartir:
- ✓ Comunicarse de forma rápida y frecuente al público, y más en situación de peligro identificado.
  - ✓ Hacerlo con transparencia y honestidad
  - ✓ Aún en medio de la incertidumbre y de comunicación cruzada
  - ✓ Mostrando empatía, solidaridad y comprensión
  - ✓ Involucrando a las comunidades colectivos, y sectores y a los grupos etarios con más energía como son los jóvenes y los niños.
  - ✓ Use siempre una aproximación integral, una estrategia y una propuesta comunicativa.
  - ✓ Comunique con una sola voz y todos como una sola voz.
  - ✓ Coordine con socios y otros actores
  - ✓ Escuche y responda a las preocupaciones del público
  - ✓ Contribuya a la construcción de la solidaridad con el país aprovechando las capacidades de las personas.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813


  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R. J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

### VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Decreto Supremo N° 006 – 2024 – PCM, que se prorroga el Estado de Emergencia en varios departamentos y provincias del Perú entre ellos Amazonas. 30 de enero de 2024
- Ministerio de vivienda construcción y saneamiento (2023). R.M. N°523-2023-VIVIENDA; Plan de comunicaciones del 2023 del MVCS. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/4895272-523-2023-vivienda>
- SEDALIB. (2020). *Plan de Comunicación SEDALIB.* <http://sedalib.com.pe/upload/drive/52021/20210511-9453633536.pdf>
- Centro de estudios y prevención de desastres. (2013). *METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES EN AGUA.* <http://www.predes.org.pe>
- EMAPISCO S.A. (2007). *Plan integral de gestión de riesgos de desastres.*
- EMAPISCO S.A. (2017). *plan de comunicación.* [https://emapisco.com/trans/emapisco\\_trans\\_141.pdf](https://emapisco.com/trans/emapisco_trans_141.pdf)
- SEDACUSCO. (2016). *Plan de comunicación.* [https://www.sedacusco.com/docs/PLAN\\_COMUNICACION\\_2016.pdf](https://www.sedacusco.com/docs/PLAN_COMUNICACION_2016.pdf)
- CENEPRED. (2014). Manual para la evaluación de riesgos originados por Fenómenos Naturales. Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción Del Riesgo de Desastres. Lima.
- CENEPRED-Centro Nacional de estimación, prevención y reducción de riesgos. (2015). *Manual para la evaluación de Riesgos originados por fenómenos Naturales.*
- Centro Nacional de estimación, prevención y reducción del riesgo de desastres. (n.d.). *Guía para elaborar el informe preliminar de riesgos.*
- Presidencia de consejo de ministros (2018).R.M. 145- 2018-PCM Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres PLANAGERD . <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/134-145-2018-pcm>
- SUNASS (2022). Pan de contingencia de los prestadores de servicio de saneamiento. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/03/Guia-para-la-elaboracion-del-plan-de-contingencia-de-los-prestadores-de-servicios-de-saneamiento-del-ambito-rural.pdf>
- Ministerio de vivienda (2023). Resolución ministerial 095 -2023 – Vivienda. Guía para la Evaluación del Riesgo de Desastres ocasionados por peligros de origen natural en los servicios de agua y saneamiento - Guía EVAR de Agua y Saneamiento.



  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813


  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492


  
 EMUSAP S.A.  
 ic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

## IX. ANEXOS

- 9.1 Índice de Imágenes
- 9.2 Modelos de Estrategias de Comunicaciones
- 9.3 Consideraciones sobre los contenidos



  
-----  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

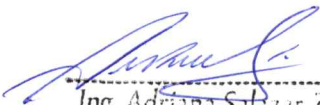
  
-----  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
-----  
**EMUSAP S.A.**  
Estuardo Rafael Chevary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



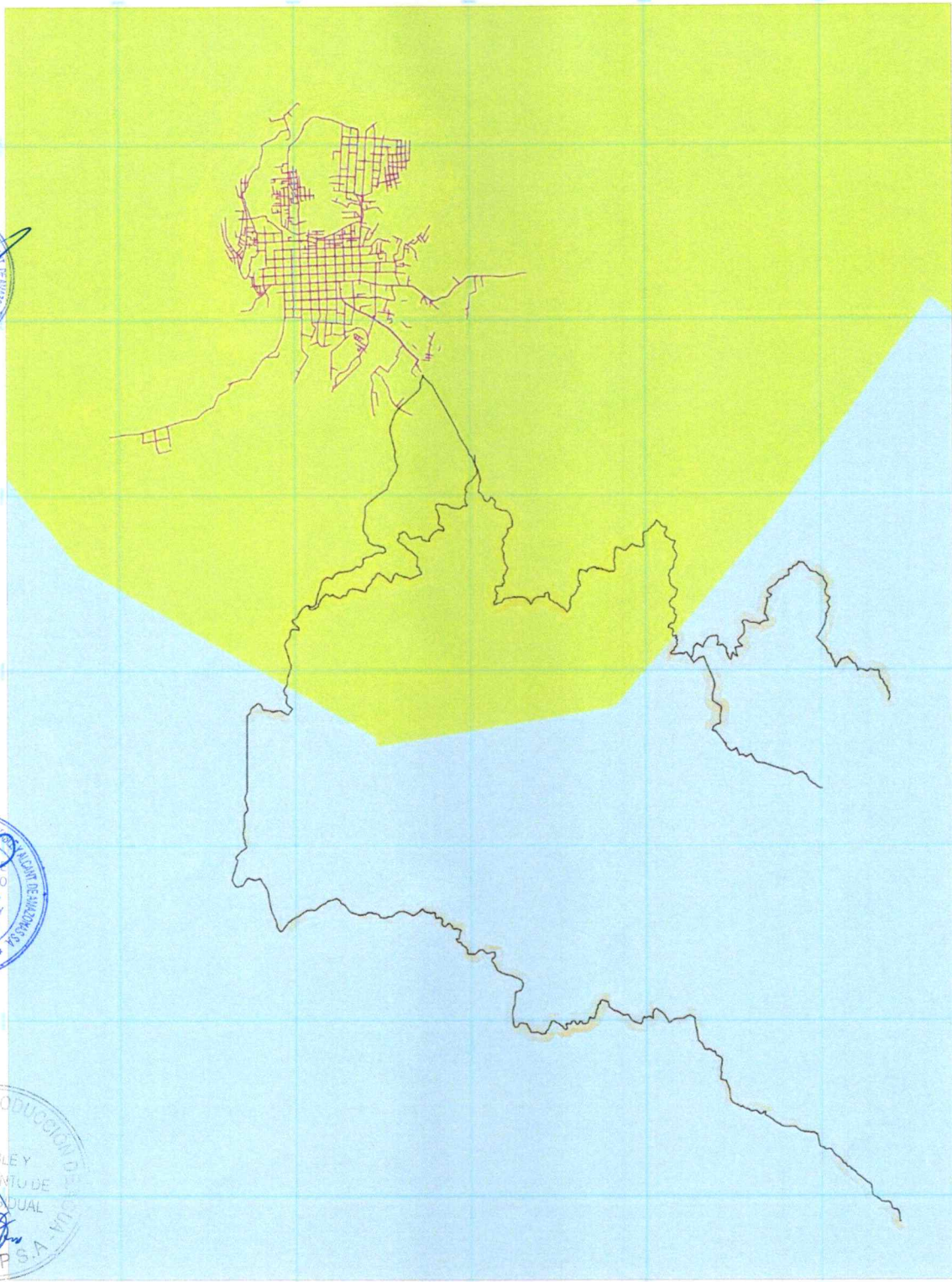
# ÍNDICE DE IMÁGENES



  
Ing. Adriana Sañazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN



LEYENDA	LEGENDA	LEYENDA
Línea de red de distribución	Línea de red de recolección	Línea de red de alcantarillado
Área de riesgo alto	Área de riesgo medio	Área de riesgo bajo

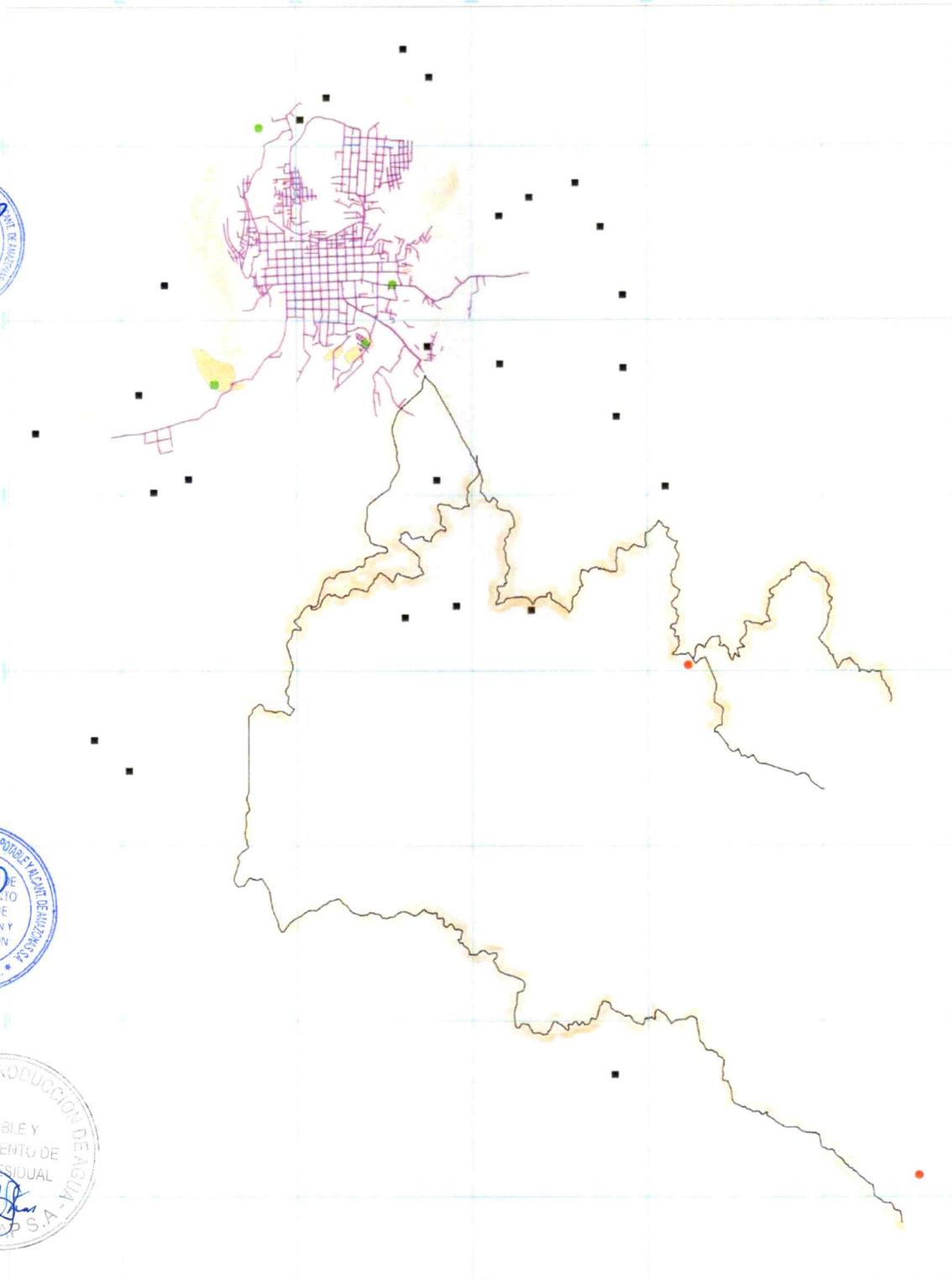
PROYECTO	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR
PLAN ANUAL DE CONTROL DEL SERVICIO DE ENTREGA DE AGUA POTABLE EN EL DISTRITO DE CHACHAPOYAS	2024	Ing. Adriana Salazar Zavala	Lic. Estuardo Rafael Chavary Mori

PROYECTO	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR
PLAN ANUAL DE CONTROL DEL SERVICIO DE ENTREGA DE AGUA POTABLE EN EL DISTRITO DE CHACHAPOYAS	2024	Ing. Adriana Salazar Zavala	Lic. Estuardo Rafael Chavary Mori

Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
J. N° 071-2019-CENEPRED/J  
CIP: 193813

Ing. WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492


EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Mori  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



LEYENDA	REVISIÓN INTERNA	REVISIÓN EXTERNA	REVISIÓN TÉCNICA
...	...	...	...

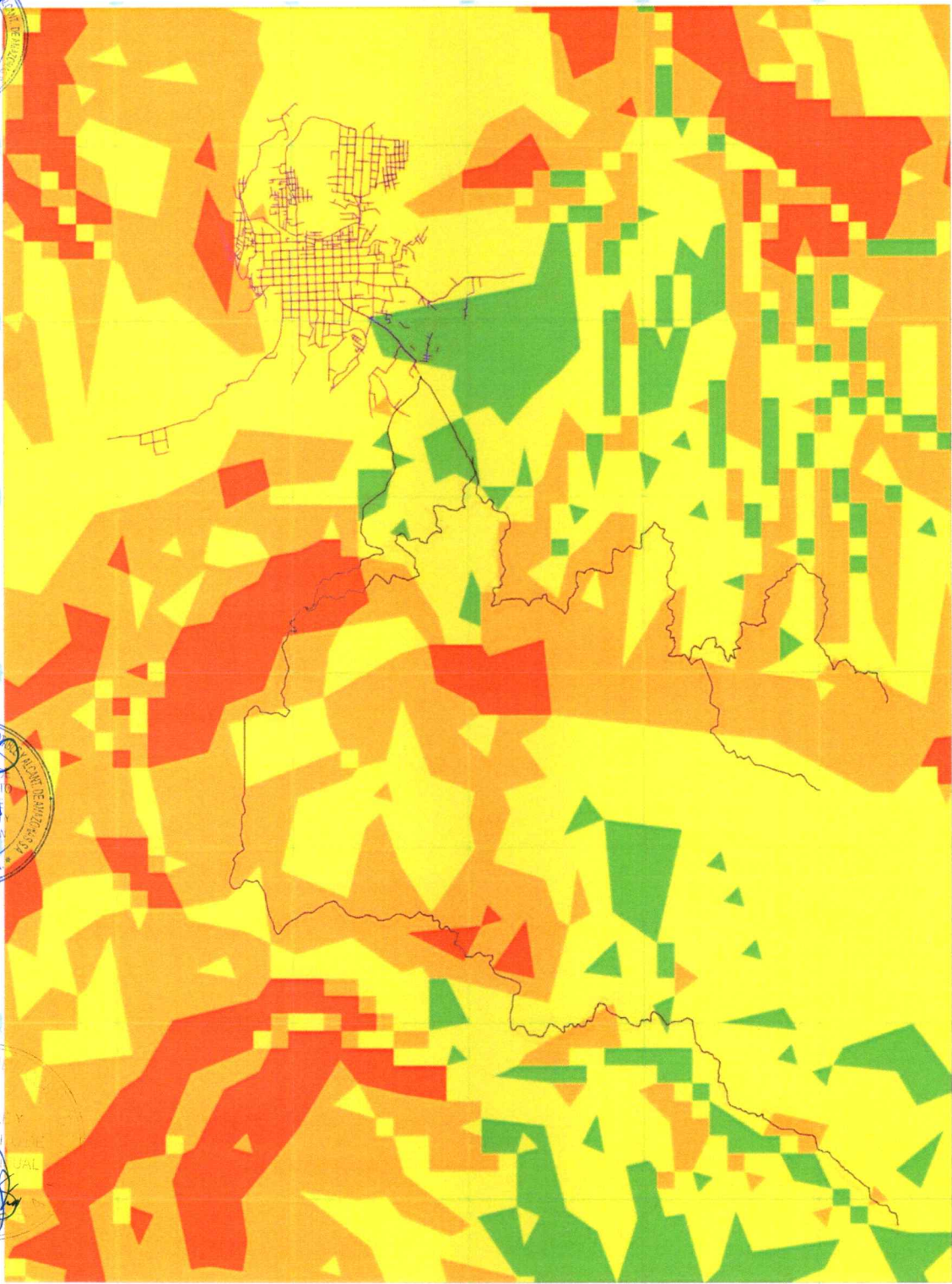
REVISIÓN INTERNA	REVISIÓN EXTERNA	REVISIÓN TÉCNICA
...	...	...

REVISIÓN INTERNA	REVISIÓN EXTERNA	REVISIÓN TÉCNICA
...	...	...

  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



ITEM	DESCRIPCION	PLAZO	PLAZO CLAVE
1	REVISIÓN GENERAL	15 DÍAS	15 DÍAS
2	REVISIÓN DE AVANCE	15 DÍAS	15 DÍAS
3	REVISIÓN DE CIERRE	15 DÍAS	15 DÍAS

INDICADOR	VALOR	INDICACION
1	100%	Excelente
2	75%	Buena
3	50%	Regular
4	25%	Deficiente
5	0%	Muy Deficiente

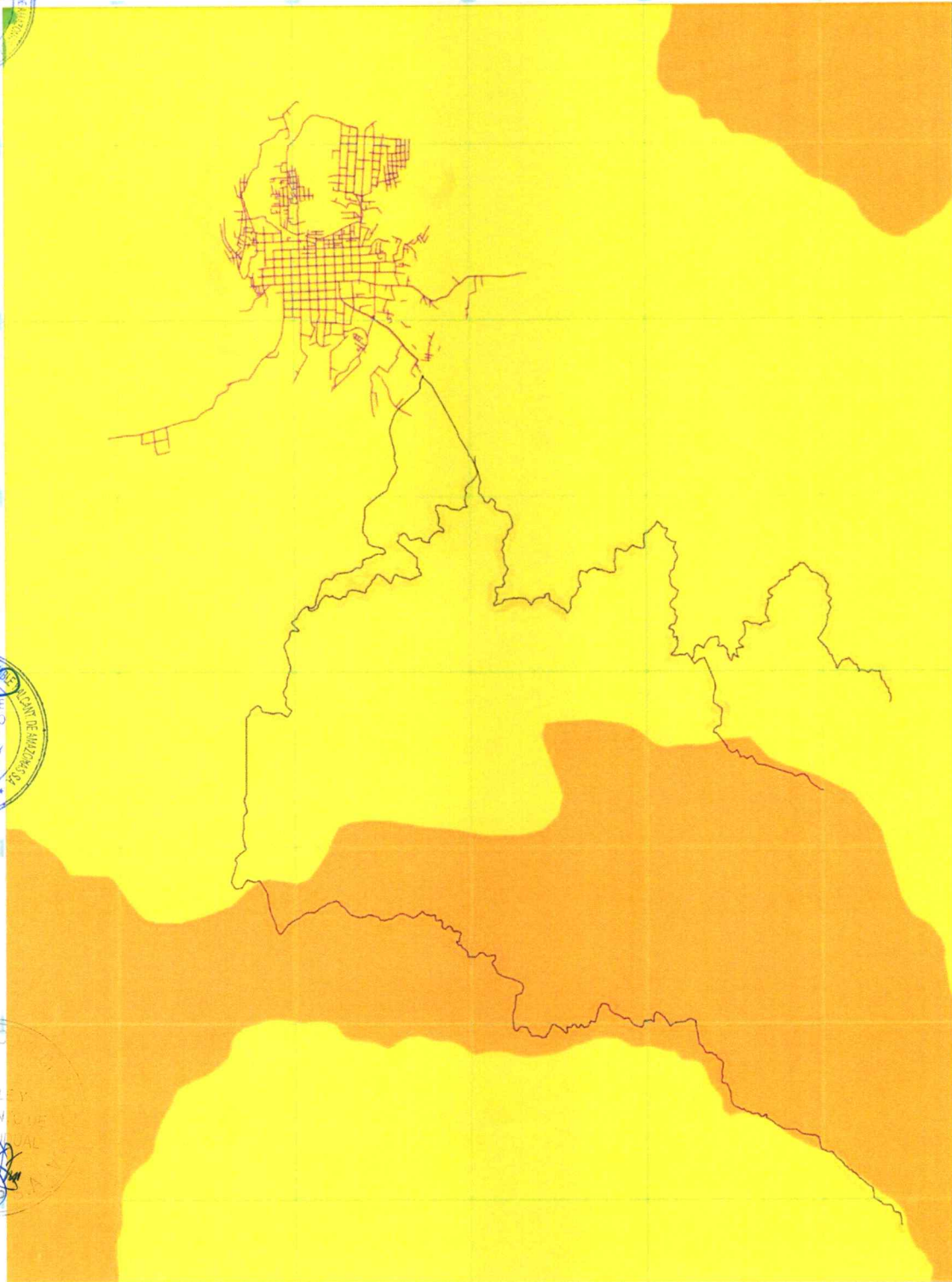
  

INDICADOR	VALOR	INDICACION
1	100%	Excelente
2	75%	Buena
3	50%	Regular
4	25%	Deficiente
5	0%	Muy Deficiente

*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



SECTOR	BENEFICIARIOS	PLANO N°	FORMA DE MEDICION
REDES DE DISTRIBUCION			
REDES DE RECOLECCION			
REDES DE TRATAMIENTO			

LEYENDA	DESCRIPCION
[Color]	[Descripción]
[Color]	[Descripción]
[Color]	[Descripción]

FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
2022-07-24	[Nombre]	[Nombre]	[Nombre]

EMUSAP S.A. PLAN OPERATIVO DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL DE EMUSAP S.A. PARA LA OBTENCION DEL PLAN DE CONTROL DE RIESGOS EN LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE

Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED-J  
Reg. CIP N° 214492

EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Chavary Morales  
ANALISTA



EXPLICACIÓN A LOS MAPAS. Datos estadísticos de entidades técnico-científicas con información de eventos históricos.

**DATOS ESTADÍSTICOS DE ENTIDADES TÉCNICO-CIENTÍFICAS CON INFORMACIÓN DE EVENTOS HISTÓRICOS**

Nº	FECHA	DESCRIPCIÓN	FUENTE
<b>CENDIOS</b>			
1	10/07/2005	Incendio forestal sector Quinta Guadalajara, loc. el Alfalfar, prov. Chachapoyas, dpto. Amazonas	SINPAD
2	22/07/2016	Incendio forestal	SINPAD
<b>INVENTARIO DE MOVIMIENTO DE MASAS</b>			
3	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
4	S/N	Derrumbe	INGEMMET
5	S/N	Derrumbe	INGEMMET
6	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
7	S/N	Derrumbe	INGEMMET
8	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
9	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
10	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
11	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
12	S/N	Reptación de Suelo	INGEMMET
13	S/N	Deslizamiento Traslacional	INGEMMET
14	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
15	S/N	Reptación de Suelo	INGEMMET
16	S/N	Deslizamiento - Flujo	INGEMMET
17	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
18	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
19	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
20	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
21	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
22	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
23	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
24	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
25	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
26	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
27	S/N	Derrumbe	INGEMMET
28	S/N	Deslizamiento Traslacional	INGEMMET



*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. Nº 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

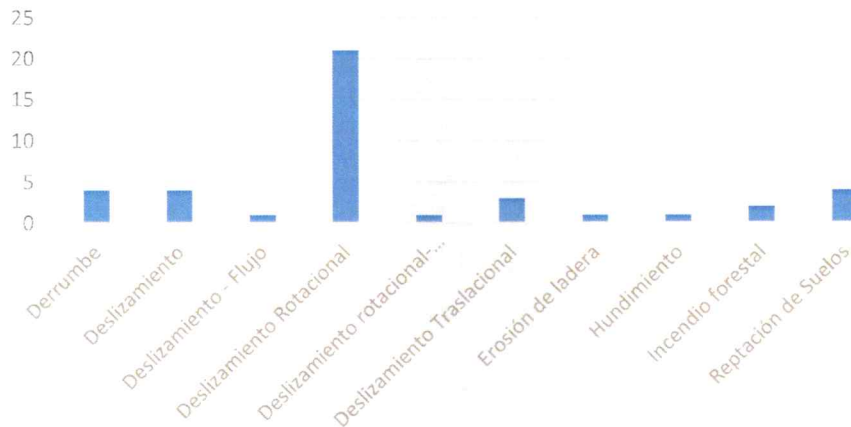
*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ Nº 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP Nº 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION

29	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
30	S/N	Deslizamiento Traslacional	INGEMMET
31	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
32	S/N	Deslizamiento Rotacional	INGEMMET
<b>ZONAS CRITICAS DE MOVIMIENTO DE MASAS</b>			
33	S/N	Deslizamiento	INGEMMET
34	S/N	Deslizamiento	INGEMMET
35	S/N	Erosión de ladera	INGEMMET
36	S/N	Hundimiento	INGEMMET
<b>AREAS EXPUESTAS A MOVIMIENTO DE MASAS</b>			
37	S/N	Reptación de suelos	INGEMMET
38	S/N	Reptación de suelos	INGEMMET
39	S/N	Deslizamiento rotacional	INGEMMET
40	S/N	Deslizamiento rotacional-flujo de tierra	INGEMMET
41	S/N	Deslizamiento	INGEMMET
42	S/N	Deslizamiento	INGEMMET



DATA TECNICO - CIENTIFICA DENTRO DEL TERRITORIO QUE OPERA EMUSAP S.A.



*Adriana Salazar Zavala*  
 Ing. Adriana Salazar Zavala  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
 Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morale*  
 EMUSAP S.A.  
 Lic. Estuardo Rafael Chavary Morale  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



# MODELO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



EMUSAP S.A.



Agua Chachapoyas



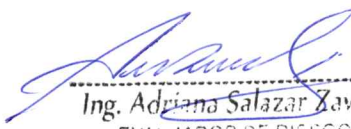
# ¿VA A LLOVER EN TODA LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS?



SE ESPERAN LLUVIAS POR ENCIMA DE LO NORMAL, CON POSIBILIDAD DE INTENSIDAD MODERADA, ESPECIALMENTE EN FEBRERO



**“JUNTOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES”**

  
Ing. Adriano Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ÁNGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morán  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN



# EMUSAP S.A.

## 2024

**EL EQUIPO DE EMUSAP MONITOREA CONSTANTE MENTE LOS 54 PUNTOS EXPUESTOS A PELIGROS POR LLUVIAS INTENSAS.**



**EMUSAP REAFIRMA SU COMPROMISO DE TRABAJO PARA ASEGURAR LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO**



**¡JUNTOS FRENTE A LOS DESASTRES NATURALES!**

**Contáctanos**

*[Signature]*  
 Ing. **Adriana Salazar Zavala**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
 CIP: 193813

*[Signature]*  
 Ing. **ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
 EVALUADOR DE RIESGO  
 RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
 Reg. CIP N° 214492

**EMUSAP S.A.**  
*[Signature]*  
 Lic. **Estuardo Rafael Chavary Morale**  
 ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



**EMUSAP S.A.**



**Agua Chachapoyas**

**AMAZONAS**

**DISTRITO DE CHACHAPOYAS – PROVINCIA DE CHACHAPOYAS**




**1. LIMPIEZA DE 330 M3 DE MALEZAS EN 7 IMPORTANTES ACTIVOS ESTRATÉGICOS PARA REDUCIR LOS IMPACTOS DEL FENÓMENO DEL NIÑO**

**2. DESCOLMATACIÓN Y ENCAUSAMIENTO DE LA QUEBRADA SANTA LUCIA : 800 M3 DE MATERIAL DESCOLMATADO.**

***“JUNTOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES”***



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-I  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 072-2022-CENEPRED-I  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Mornik  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCIÓN

## ESCENARIO DE RIESGO Temporada de lluvias 2024

PRONÓSTICO DEL MES  
DE FEBRERO

**RIESGO MUY ALTO**

**CAPTACIÓN DE  
ASHPACHACA**

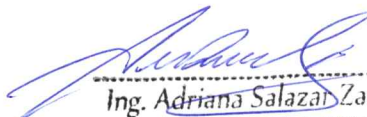
**LÍNEA DE CONDUCCIÓN  
ASHPACHACA**

**RESERVORIO DE  
MOGROVEJO**

**POBLACIÓN:  
9 000 HABITANTES**

**Norte y Sur de Chachapoyas**



  
Ing. **Adriana Salazar Zavala**  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. **ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS**  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

  
**EMUSAP S.A.**  
Lic. **Estuarda Rafael Chavary Morales**  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



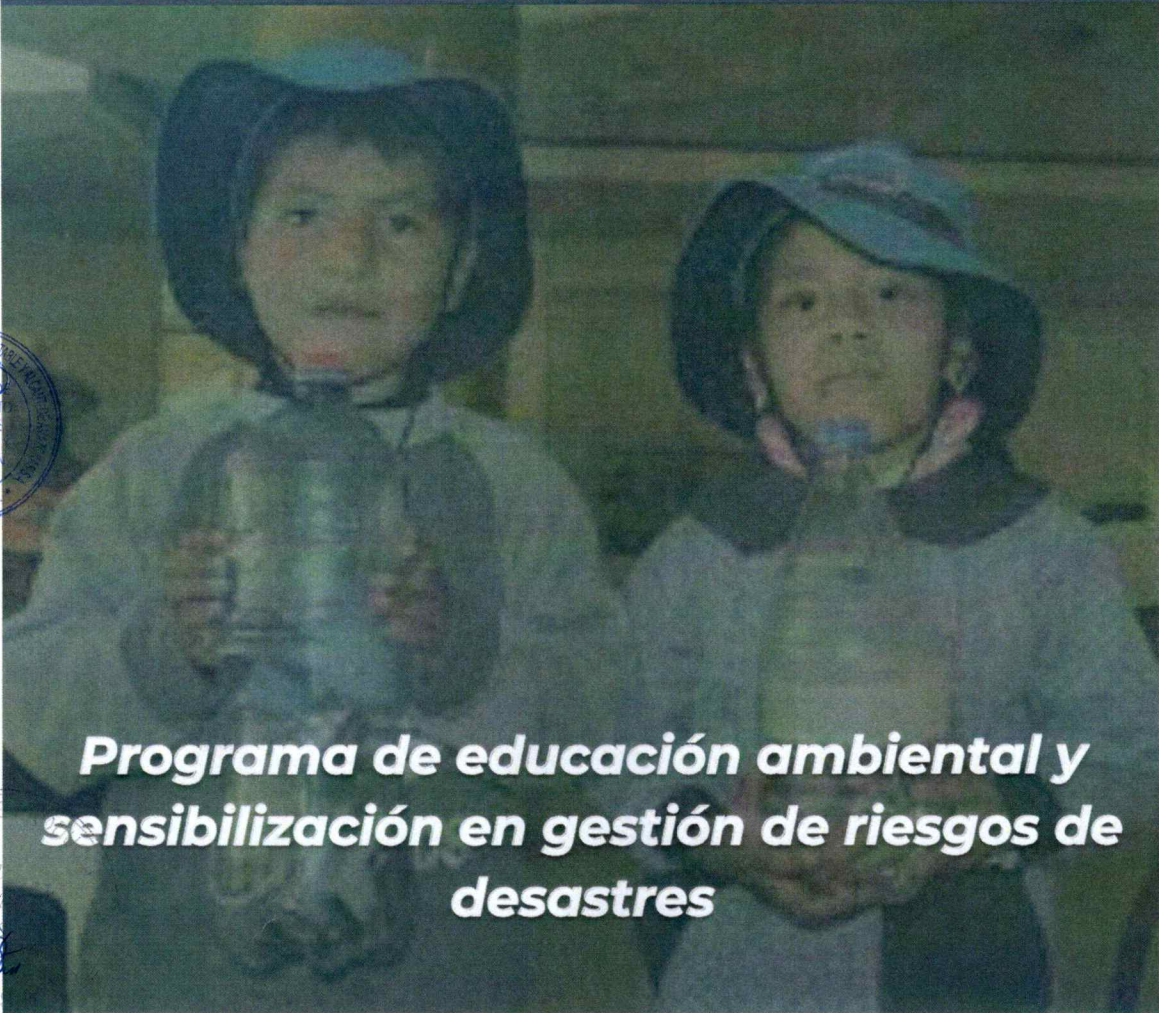
**EMUSAP S.A.**



**Agua  
Chachapoyas**

# ¡CUIDA EL AGUA CHACHAPOYAS!

**SENSIBILIZANDO A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LOS  
COLEGIOS DE CHACHAPOYAS EN IMPACTO DE LAS LLUVIAS  
INTENSAS**



**Programa de educación ambiental y  
sensibilización en gestión de riesgos de  
desastres**



  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

  
Ing. ANGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J N° 072-2022-CENEPRED/JJ  
Reg. CIP N° 214492

  
EMUSAP S.A.  
  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION



# PLAN DE COMUNICACIONES PARA GESTIONAR Y COMUNICAR LOS RIESGOS DE DESASTRES DE LA EPM EMUSAP S.A.



Cualquier trabajador que este en el lugar de los hechos reportar. El suceso debe de ser registrado y reportado a operaciones

GERENCIA DE OPERACIONES

Informar inmediatamente para la toma de decisiones y activar los planes en GRD

INICIO DEL PELIGRO

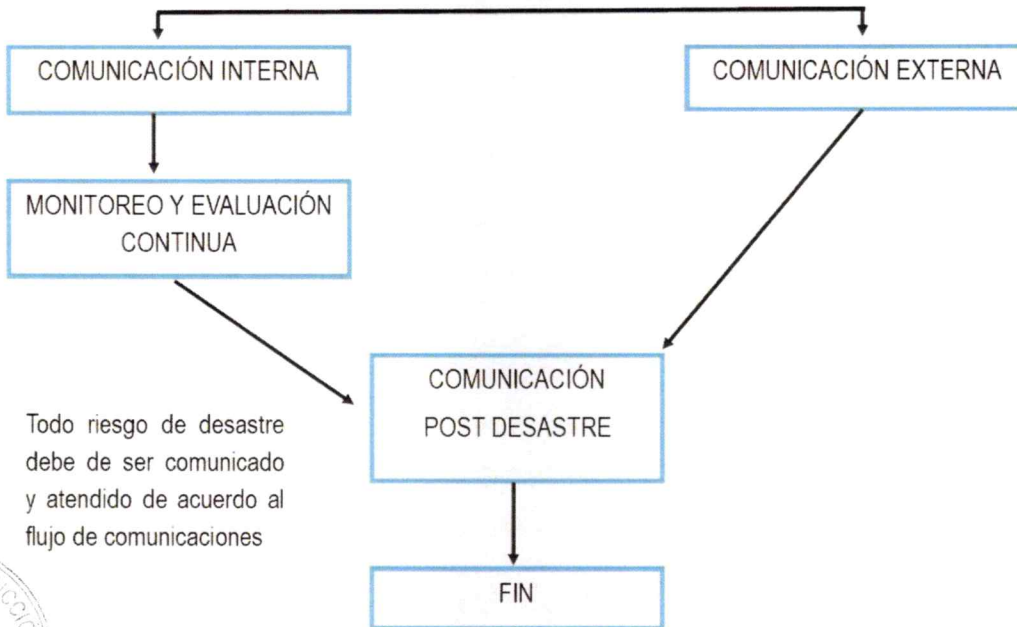
DDE  
o  
ESCENARIO DE RIESGO

UP Y/O ACTIVO ESTRATEGICO DE LA EPM EMUSAP

EVALUACIÓN DE RIESGO

PLANIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

IMAGEN CORPORATIVA Y GESTIÓN SOCIAL  
Poner en marcha la comunicación de GRD



Todo riesgo de desastre debe de ser comunicado y atendido de acuerdo al flujo de comunicaciones



*Adriana Salazar Zavala*  
Ing. Adriana Salazar Zavala  
EVALUADOR DE RIESGO  
R.J. N° 071-2019-CENEPRED-J  
CIP: 193813

*Angers William Espejo Pingus*  
Ing. ÁNGERS WILLIAM ESPEJO PINGUS  
EVALUADOR DE RIESGO  
RJ N° 072-2022-CENEPRED/J  
Reg. CIP N° 214492

*Estuardo Rafael Chavary Morales*  
EMUSAP S.A.  
Lic. Estuardo Rafael Chavary Morales  
ANALISTA DE IMAGEN Y PROMOCION