

Año de la Esperanza y el fortalecimiento de la Democracia"
Decreto Supremo N° 011-2026-PCM

Resolución de Gerencia General

N° 075 -2026-EPSSMU S.A/GG.

Bagua Grande, 09 de setiembre de 2026.

VISTOS:

El Informe N.º 023-2026-EPSSMU S.A.-GG/OICGS, de fecha 09 de septiembre de 2026, emitido por la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social; el Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029; el Oficio N.º 00098-2026-SUNASS-ODS-AMA, de fecha 01 de septiembre de 2026, emitido por la Oficina Desconcentrada de Servicios Amazonas de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS; y,

CONSIDERANDO:

Que, la EPSSMU S.A es una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento con personería de Derecho Privado y organizado societariamente como Sociedad Anónima. Se regula bajo los alcances de la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, unificada en el TUO del Decreto Legislativo N° 1280 aprobado por Decreto Supremo N° 001-2025-VIVIENDA, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2024-VIVIENDA, su Estatuto Social y supletoriamente por la Ley General de Sociedades aprobado por Ley N° 26887 y el Código Civil, cuya finalidad es prestar servicios de agua potable y saneamiento dentro del ámbito de su competencia conforme al Contrato de Explotación suscrito con la Municipalidad Provincial de Utcubamba. La EPSSMU S.A actualmente se encuentra en etapa post rat por efecto ratificadorio de la Resolución Ministerial N° 054-2026-VIVIENDA publicado en el diario oficial el Peruano en fecha 22/02/2026;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N°069-2026 EPSSMU S.A. de fecha 31 de agosto de 2026, se aprueba el Plan de Gestión Reactiva del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado de la EPSSMU S.A. ante déficit hídrico 2026-2029;

Que, mediante Oficio N.º 00098-2026-SUNASS-ODS-AMA, de fecha 01 de septiembre de 2026, la Oficina Desconcentrada de Servicios Amazonas de la SUNASS solicitó a EPSSMU S.A. remitir el *Plan de Gestión Reactiva ante Déficit Hídrico 2026-2029, acompañado de su Plan de Comunicaciones*, considerando el inicio del periodo de estiaje y los antecedentes de desabastecimiento de agua potable asociados al déficit hídrico; asimismo, señaló la necesidad de contar oportunamente con instrumentos de gestión y comunicación que fortalezcan la preparación y respuesta de la empresa frente a dicha situación;

Que, mediante Informe N.º 023-2026-EPSSMU S.A.-GG/OICGS, de fecha 02 de septiembre de 2026, la Coordinadora de Imagen Corporativa y Gestión Social informa que el Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029 ha sido elaborado y recomienda su consideración institucional, encontrándose adjunto al referido informe para los fines correspondientes;

El Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029, tiene como objeto mantener informada y orientada a la población usuaria y a la ciudadanía de Bagua Grande ante el déficit hídrico durante el periodo 2026-2029, promoviendo el uso responsable del agua, la coordinación entre las áreas de la EPSSMU S.A. y la difusión de las medidas que adopte la empresa para atender esta situación;

Que, el Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029 establece los objetivos, estrategias y acciones de comunicación orientadas a mantener informada y orientada a la población usuaria y ciudadanía de Bagua Grande durante los escenarios de déficit hídrico, así como fortalecer la coordinación interna para la difusión de las medidas que adopte la empresa; comprendiendo la comunicación interna y externa, con especial atención a la difusión de los horarios de abastecimiento, los cambios en la programación, la distribución mediante camiones cisterna y el restablecimiento progresivo del servicio;

Que, resulta necesario aprobar el Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029, a fin de contar con un instrumento institucional que permita organizar y orientar las acciones de comunicación de EPSSMU S.A;

Con el visto bueno de la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Operaciones y el Asesor Legal Externo; y, en uso de las facultades contenidas en el Estatuto Social de la Empresa y de las atribuciones conferidas a la Gerencia General de EPSSMU S.A;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR el **PLAN DE COMUNICACIÓN ANTE DÉFICIT HÍDRICO 2026-2029** de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Utcubamba S.A. – EPSSMU S.A., que parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la ejecución del Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029 se realice de manera articulada con el Plan de Gestión Reactiva del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado ante Déficit Hídrico 2026-2029 y con las medidas operativas que adopte la Gerencia de Operaciones.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social la implementación, coordinación, seguimiento, monitoreo y evaluación de las estrategias y actividades previstas en el Plan aprobado mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR a las Gerencias de Línea, Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social, y a las demás áreas que correspondan, para conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



EPSSMU S.A.

EPSSMU S.A.
Percy M. Correa Quiroz
GERENTE GENERAL

Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029



Contenido

I. Introducción	3
II. Base legal	4
III. Alcance	4
Imagen 01: Esquema de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado	5
IV. Objetivos	6
4.1. Objetivo general	6
4.2. Objetivos estratégicos	6
V. Públicos objetivo	6
5.1. Público interno	6
5.2. Público externo	6
VI. Mensajes clave	7
6.1. Comunicación interna	7
6.2. Comunicación externa	7
VII. Estrategias y acciones de comunicación	8
VIII. Cronograma de ejecución	10
IX. Monitoreo y evaluación	10
X. Referencias bibliográficas	10
XI. Anexos	11
11.1. Comunicado sobre el inicio del déficit hídrico	11
11.2. Cronograma de abastecimiento diario	12
11.3. Comunicado sobre el restablecimiento del servicio de agua	13



I. Introducción

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Utcubamba S.A. (EPSSMU S.A.) tiene a su cargo la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, departamento de Amazonas. Sus actividades comprenden la captación, el tratamiento y la distribución de agua potable, así como la operación y el mantenimiento de las redes de recolección de aguas residuales.

La prestación de estos servicios requiere una adecuada coordinación entre las áreas de la empresa y una comunicación permanente con la población. Por ello, es fundamental brindar información clara que permita a los usuarios conocer las condiciones del servicio, comprender las medidas operativas adoptadas y contribuir al uso responsable del agua y al cuidado de las instalaciones sanitarias.

En este contexto, las condiciones climáticas y la disponibilidad de agua en las fuentes de abastecimiento constituyen factores relevantes para la continuidad del servicio. En Bagua Grande, los periodos de estiaje se presentan de manera recurrente y, según el Plan de Gestión Reactiva 2026-2029, tienen mayor incidencia entre los meses de agosto y noviembre. Durante estos periodos, la disminución de las precipitaciones puede reducir progresivamente el caudal de las fuentes naturales y limitar la disponibilidad de agua para el abastecimiento de la ciudad.

Esta situación adquiere especial importancia en el sistema Goncha, del cual depende aproximadamente el 95 % de la población usuaria atendida por la EPS, de acuerdo con el mencionado documento técnico. La menor disponibilidad de agua cruda puede afectar la producción de agua potable en las plantas de tratamiento Antigua y Nueva, y dar lugar a modificaciones en los horarios de distribución, baja presión, restricciones del servicio y la necesidad de abastecimiento complementario mediante camiones cisterna.

Frente a este escenario, la EPSSMU S.A. ha formulado el Plan de Gestión Reactiva del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado ante Déficit Hídrico 2026-2029, que contempla acciones de preparación, respuesta y rehabilitación. Para acompañar estas acciones, resulta necesario contar con una comunicación organizada que informe sobre las condiciones del servicio y facilite la coordinación entre las áreas de la empresa, las autoridades y la población usuaria.

En ese marco, el presente Plan de Comunicación establece objetivos, estrategias y actividades de información y orientación. Comprende comunicación interna y externa, con especial atención a la difusión de los horarios de abastecimiento, los cambios en la programación, la distribución mediante camiones cisterna y el restablecimiento progresivo del servicio.

Su implementación busca que la población disponga de información clara y confiable para organizarse durante el déficit hídrico, conozca los canales de atención y adopte prácticas de uso responsable del agua.



II. Base legal

- TUO del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado por Decreto Supremo N.º 001-2025-VIVIENDA.
- Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1280, aprobado por Decreto Supremo N.º 009-2024-VIVIENDA.
- TUO de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. N.º 021-2019-JUS.
- Ley N.º 28874, Ley que regula la publicidad estatal, modificada por la Ley N.º 31515.
- Estatuto de la EPSSMU S.A.
- Reglamento de Organización y Funciones de la EPSSMU S.A.

III. Alcance

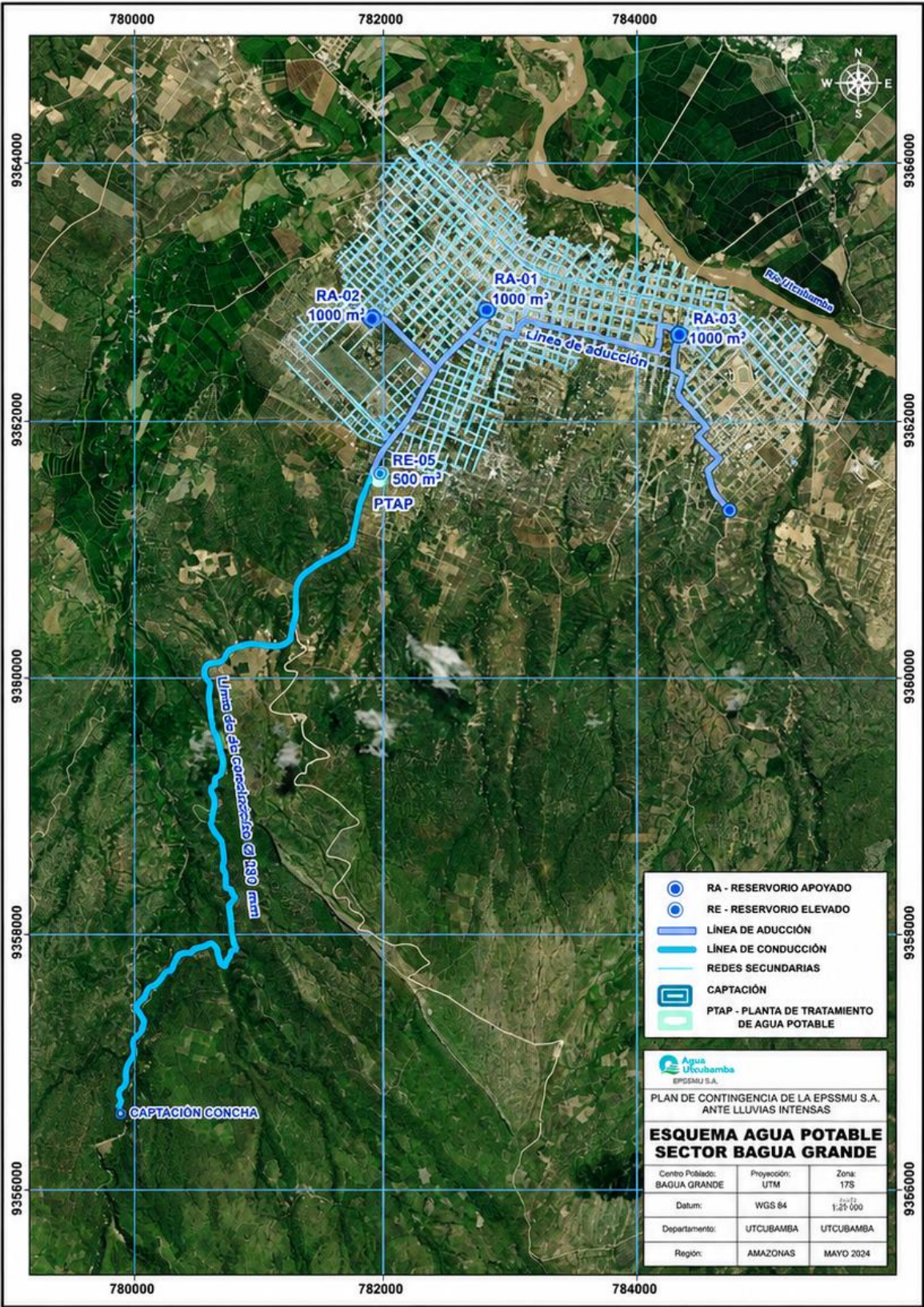
El presente Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029 es de aplicación en el ámbito de prestación de los servicios de la EPSSMU S.A., en la ciudad de Bagua Grande. Comprende las acciones de comunicación que acompañan las medidas de preparación, respuesta y rehabilitación previstas en el Plan de Gestión Reactiva.

Su implementación abarca la comunicación interna entre las gerencias, jefaturas, personal administrativo y operativo, personal de atención al usuario y grupos encargados de la atención de emergencias. Asimismo, comprende la comunicación externa dirigida a la población usuaria y ciudadanía, dirigentes y organizaciones sociales, autoridades locales y regionales, entidades del sector saneamiento y de apoyo ante emergencias, medios de comunicación, instituciones educativas, establecimientos de salud, comercios y otras instituciones usuarias.

El plan contempla la difusión de información sobre las condiciones del abastecimiento, las restricciones e interrupciones del servicio, los cambios de horarios, la distribución mediante camiones cisterna y el restablecimiento progresivo del suministro. También incluye la orientación sobre el uso responsable del agua y los canales de atención de consultas y reclamos, así como el desarrollo de espacios de diálogo y coordinación con los distintos grupos de interés.



Imagen 01: Esquema de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado



Fuente: Plan de Gestión Reactiva ante Déficit Hídrico 2026-2029

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Mantener informada y orientada a la población usuaria y a la ciudadanía de Bagua Grande ante el déficit hídrico durante el periodo 2026-2029, promoviendo el uso responsable del agua, la coordinación entre las áreas de la EPSSMU S.A. y la difusión de las medidas que adopte la empresa para atender esta situación.

4.2. Objetivos estratégicos

- Informar de manera clara, oportuna y sostenida sobre la situación del abastecimiento y las medidas adoptadas por la EPS frente al déficit hídrico.
- Comunicar las restricciones, interrupciones y modificaciones de horarios, así como la programación de distribución mediante camiones cisterna, de acuerdo con la información confirmada por la Gerencia de Operaciones.
- Promover el uso responsable del agua y la difusión de orientaciones validadas sobre almacenamiento adecuado durante los periodos de restricción.
- Fortalecer el intercambio de información entre las áreas de la EPS para que la atención al usuario y la difusión pública mantengan mensajes coherentes y actualizados.
- Facilitar el diálogo con autoridades, medios, dirigentes y organizaciones sociales, recogiendo consultas e incidencias para su traslado a las áreas competentes.
- Informar sobre los avances y el restablecimiento parcial o total del servicio y evaluar las acciones comunicacionales para incorporar mejoras en cada ciclo de intervención.

V. Públicos objetivo

5.1. Público interno

- Gerencias y jefaturas.
- Personal administrativo y de atención al usuario.
- Personal operativo.
- Grupos y comités de emergencia.

5.2. Público externo



- Población usuaria y ciudadanía de Bagua Grande.
- Dirigentes vecinales y organizaciones sociales.
- Autoridades locales y regionales.
- Entidades del sector saneamiento y de apoyo ante emergencias.
- Medios de comunicación.

- Instituciones educativas y establecimientos de salud.

VI. Mensajes clave

6.1. Comunicación interna

- Planificamos con orden, trabajamos con compromiso.
- Cada acción suma. Actuamos con responsabilidad para servir mejor.
- El compromiso institucional empieza en cada uno de nosotros.
- ¡Cada acción cuenta!

6.2. Comunicación externa

- ¡Infórmate a tiempo! Consulta el cronograma de cisternas de hoy.
- El agua nos da vida, la conciencia nos da futuro. ¡Cuidala!
- Ama el agua, protégela.
- Cuidar el agua es cuidar el planeta. ¡Súmate al cambio!
- EPSSMU, comprometida con el uso responsable del agua y los servicios de saneamiento.
- El cuidado del agua empieza en casa. Sé parte del cambio.
- ¡Actúa con responsabilidad!



VII. Estrategias y acciones de comunicación

ÍTEM	Estrategias	Acciones	Objetivo	Medios/Producto de comunicación
1	Fortalecer la atención y orientación al usuario por medios presenciales y virtuales.	Orientar al personal de atención al usuario sobre cómo comunicar las condiciones del servicio y las medidas adoptadas ante el déficit hídrico. Compartir información actualizada y respuestas a consultas frecuentes.	Brindar información clara y oportuna sobre el abastecimiento y facilitar la atención de consultas, reclamos y reportes.	Atención presencial y WhatsApp institucional. Afiches informativos.
2	Informar y sensibilizar a la población sobre el déficit hídrico y el uso responsable del agua.	Elaborar y difundir comunicados y notas informativas sobre el estiaje, las acciones de la EPS, el ahorro de agua y su almacenamiento adecuado.	Ayudar a la población a comprender las condiciones del servicio y adoptar prácticas de cuidado del agua durante los periodos de escasez.	Redes sociales y página web institucional. Medios de comunicación locales, periódicos murales y perifoneo. Comunicados, piezas gráficas, videos y mensajes radiales.
3	Comunicar oportunamente la programación del abastecimiento de agua potable.	Publicar los cronogramas de distribución mediante redes domiciliarias y camiones cisterna, con información confirmada por la Gerencia de Operaciones. Difundir las modificaciones de horarios, sectores o recorridos cuando se produzcan.	Facilitar que la población conozca la programación vigente y se organice para recibir y utilizar el agua.	Redes sociales, WhatsApp y página web institucional. Medios de comunicación locales, periódicos murales y perifoneo. Cronogramas por sectores y avisos de actualización.
4	Fortalecer la participación de voceros oficiales en los medios de comunicación para informar sobre el déficit hídrico y las acciones de la EPS.	Designar voceros oficiales y coordinar su participación en entrevistas y espacios informativos. Preparar información actualizada sobre las condiciones del abastecimiento y las medidas adoptadas por la empresa.	Brindar información clara y confiable, explicar las acciones de la EPS y aclarar las principales dudas de la población.	Radio, televisión, medios digitales y transmisiones en vivo. Entrevistas y notas de prensa.



ÍTEM	Estrategias	Acciones	Objetivo	Medios/Producto de comunicación
5	Promover el diálogo y la coordinación con autoridades, dirigentes y organizaciones sociales.	Organizar reuniones informativas para explicar las condiciones del servicio, comunicar las medidas de abastecimiento y recoger consultas y necesidades de los sectores afectados. Registrar los acuerdos y realizar su seguimiento.	Facilitar la coordinación con los actores locales y la participación de la población en la atención de las dificultades relacionadas con el abastecimiento.	Reuniones informativas. Actas de acuerdos, registro de consultas y boletines informativos.
6	Reforzar la información y educación sobre el déficit hídrico mediante materiales impresos.	Diseñar, producir y distribuir materiales con recomendaciones sobre el ahorro y almacenamiento adecuado del agua. Coordinar su entrega y exhibición en la EPS, instituciones y espacios de concurrencia pública.	Acercar información práctica a la población, especialmente a quienes tienen menor acceso a medios digitales, y promover hábitos de uso responsable del agua.	Volantes, afiches y banners.
7	Monitorear la información difundida en medios de comunicación y plataformas digitales sobre el déficit hídrico y el servicio.	Revisar noticias, publicaciones y comentarios para identificar consultas recurrentes, preocupaciones e información incorrecta. Elaborar reportes y coordinar con las áreas responsables las respuestas o aclaraciones necesarias.	Conocer las inquietudes de la población y detectar oportunamente información que requiera aclaración, para mejorar la orientación al usuario y la respuesta de la EPS.	Radio, televisión, prensa escrita, portales de noticias y redes sociales. Reportes de monitoreo y registro de temas que requieren atención.
8	Fortalecer la comunicación y la coordinación entre las áreas de la EPS.	Realizar reuniones de coordinación y compartir información actualizada sobre las condiciones del servicio, los horarios de abastecimiento y las medidas adoptadas. Registrar acuerdos y dar seguimiento a los compromisos de cada área.	Facilitar el intercambio oportuno de información y asegurar que el personal brinde mensajes claros y coherentes a la población sobre el déficit hídrico y las acciones de la empresa.	Reuniones internas, correo institucional y grupos internos de WhatsApp. Actas de acuerdos y reportes de seguimiento.



VIII. Cronograma de ejecución

Actividades	Meses				
	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Fortalecer la atención y orientación al usuario por medios presenciales y virtuales.	x	x	x	x	x
Informar y sensibilizar a la población sobre el déficit hídrico y el uso responsable del agua.	x	x	x	x	x
Comunicar oportunamente la programación del abastecimiento de agua potable.	x	x	x	x	x
Fortalecer la participación de voceros oficiales en los medios de comunicación para informar sobre el déficit hídrico y las acciones de la EPS.	x	x	x	x	x
Promover el diálogo y la coordinación con autoridades, dirigentes y organizaciones sociales.	x	x	x	x	x
Reforzar la información y educación sobre el déficit hídrico mediante materiales impresos.	x	x	x	x	x
Monitorear la información difundida en medios de comunicación y plataformas digitales sobre el déficit hídrico y el servicio.	x	x	x	x	x
Fortalecer la comunicación y la coordinación entre las áreas de la EPS.	x	x	x	x	x

IX. Monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación de las estrategias y actividades del presente Plan de Comunicación ante Déficit Hídrico 2026-2029 estarán a cargo de la Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social de la EPSSMU S.A., en coordinación con la Gerencia General, la Gerencia de Operaciones y las demás áreas involucradas. Este seguimiento permitirá verificar el cumplimiento de las actividades, evaluar sus resultados e identificar los ajustes necesarios para mejorar la información y orientación brindada a la población usuaria.

X. Referencias bibliográficas

EPSSMU S.A. (2026). Plan de Gestión Reactiva del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado ante Déficit Hídrico 2026-2029.



XI. Anexos

11.1. Comunicado sobre el inicio del déficit hídrico



Comunicado

N.º 26-2026

EPSSMU S.A. informa a la población usuaria que, debido a la **temporada de estiaje** que atraviesa la ciudad de Bagua Grande, se ha originado la **disminución en el ingreso de agua hacia la planta de tratamiento**, lo que ha generado **menor producción del agua potable y baja presión** en los sectores de abastecimiento.

Esta situación ha dado lugar a la **modificación temporal de los turnos de distribución de agua potable** mediante las conexiones domiciliarias.

Por tal motivo, EPSSMU S.A. ha implementado un **plan de control y regulación de los reservorios**, con el objetivo de garantizar la **distribución gradual y progresiva del agua potable** para el día **miércoles 2 de setiembre de 2026**.

Con el objetivo de mantener informada a la población, la EPS procederá a difundir a través de sus **canales oficiales**, la **actualización diaria de los turnos de distribución de agua potable** en los respectivos sectores.

Asimismo, se ha dispuesto que los **camiones cisterna de la empresa** continúen con el abastecimiento a la población usuaria, de acuerdo con los **cronogramas publicados en la página institucional de la EPS**.

Solicitamos a la población tomar las precauciones del caso y hacer **uso racional y responsable del agua potable**.





Agradecemos su comprensión.

Bagua Grande, 1 de setiembre de 2026.



980 569 157

Jr. Jorge Chávez N° 475

www.epssmu.com

epssmusa@epssmu.com

Importante: La fecha, el número de comunicado y la información mostrada en la imagen son referenciales. La información oficial será coordinada con la Gerencia de Operaciones.



11.2. Cronograma de abastecimiento diario

Cronograma de distribución de agua potable mediante camión cisterna

Miércoles

2 de septiembre de 2026

Horario de distribución: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Cisterna N.º 2	Zonas de distribución
Propietario: EPSSMU S.A. Capacidad: 9,000 galones Placa: EAD-544 Colores: Gris y blanco 	Micro Red Bagua Grande Jr. Miguel Grau C-05 Cuna Más (Estrellitas del Nor Oriente) Jr. Tomás Katari C-10 I.E. N.º 237 Jr. Túpac Amaru N.º C-04 Hospital I El Buen Samaritano EsSalud Jr. Angamos C-09 Comedor Popular Jr. Wiracocha/Jr. Bartolina Sisa Zona de Trabajo Jr. Cristóbal Colón C-02
Motivo: Abastecimiento complementario mediante cisterna debido a la temporada de estiaje que atraviesa la ciudad de Bagua Grande.	

Recuerda: En caso de no completar el cronograma previsto, la distribución continuará el día siguiente, comenzando desde el jirón pendiente.



980 569 157
Jr. Jorge Chávez N° 475
www.epssmu.com
epssmusa@epssmu.com

Importante: La fecha, los jirones y la cisterna que se muestran en la imagen son referenciales. Los cronogramas definitivos serán programados en coordinación con la Gerencia de Operaciones.



11.3. Comunicado sobre el restablecimiento del servicio de agua

 EPSSMU S.A. Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Utcubamba	Comunicado N.º 60-2026
---	----------------------------------

INICIA RESTABLECIMIENTO PROGRESIVO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN BAGUA GRANDE

EPSSMU S.A. informa a la población usuaria que, debido al **incremento del causal en la quebrada Goncha**, se ha logrado restablecer el ingreso de agua hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).

Esto nos permite inciaar la regularización del servicio, lo cual se realizará de forma progresiva en los diferentes sectores de la ciudad.

Solicitamos a la ciudadanía hacer uso responsable del agua potable, contribuyendo al cuidado de este recurso vital

Agradecemos su comprensión.

Bagua Grande, noviembre de 2026.

 EPSSMU S.A. Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Utcubamba	☎ 980 569 157 📍 Jr. Jorge Chávez N° 475 🌐 www.epssmu.com ✉ epssmusa@epssmu.com
---	--

Importante: La fecha, el número de comunicado y la información mostrada en la imagen son referenciales. La información oficial será coordinada con la Gerencia de Operaciones.

