



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023 - 2027

EPS RIOJA S.A.

RIOJA - PERÚ



INDICE

PRESENTACIÓN	
I.	DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL..... 04
II.	VISIÓN..... 04
III.	MISION INSTITUCIONAL 04
IV.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES..... 04
V.	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES..... 05
VI.	RUTA ESTRATÉGICA 06
VII.	ANEXOS..... 08
	a. Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)
	b. Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)



PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI 2023- 2027) de la EPS Rioja S.A., propone las directrices estratégicas para el Logros de Objetivos y resultados orientados a lograr la prestación eficiente de los servicios de saneamiento y el uso sostenible de los recursos hídricos en el ámbito de su influencia y en el marco de los servicios Ecosistémicos.

El presente PEI está basado directa e indirectamente en los ejes de la Política Nacional de Saneamiento, así como también en los objetivos del Plan Nacional de Saneamiento al 2022 - 2026, estableciendo los lineamientos prospectivos estratégicos prioritarios determinados por la Junta General de Accionistas, Directorio, funcionarios y colaboradores de la EPS Rioja S.A.

El Proceso de elaboración del PEI, se enmarco en la Directiva Vigente N° 001-2017-CEPLAN/PCD: "Directiva para la Actualización del Plan de Desarrollo Nacional", aprobado por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 026-2017-CEPLAN/PCD., y se desarrolló bajo los lineamientos de la Guía para el Planeamiento Institucional, Modificado por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019-CEPLAN/PCD. Siendo los procedimientos metodológicos dictados por el Centro de Planeamiento Estratégico – CEPLAN.

El contenido del PEI 2023 – 2027, propone un futuro ideal, y las recomendaciones necesarias para lograr su cumplimiento, de tal modo que la voluntad y vigilancia estratégica "anticipar el curso de una acción" adopta por cada uno de los funcionarios, trabajadores de la EPS Rioja S.A., y de los usuarios en general, se concreten en la realización eficaz de los objetivos y acciones estratégicas institucionales.

I. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL.

La Política Institucional de la EPS Rioja S.A., se orienta a brindar servicios públicos de calidad, promover el desarrollo integral y sostenible para el cierre de brechas sociales y de infraestructura, fomentar la participación ciudadana y la transparencia en beneficio de la ciudadanía de Rioja.

II. VISIÓN INSTITUCIONAL

“Contar con una moderna y eficiente infraestructura para abastecer de agua potable y crear mejores condiciones de saneamiento en la población de Rioja.

III. MISIÓN INSTITUCIONAL

“Brindar los servicios de agua potable con **Calidad** y **Continuidad** que la población demanda, así como el tratamiento de las aguas residuales, manteniendo el equilibrio ecológico de los recursos hídricos”.

IV. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los Objetivos estratégicos permiten establecer los propósitos que la institución ha planificado alcanzar en un determinado periodo de tiempo, los indicadores y metas son formas cuantitativas de medir el logro de los objetivos estratégicos institucionales que necesariamente deben estar alineados a las acciones de las estrategias sectoriales.

Para establecer los objetivos estratégicos de la EPS Rioja S.A. se ha analizado y considerado los objetivos y acciones del Plan Nacional de Saneamiento y del PESEM del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.

CUADRO N° 01: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

CODIGO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	INDICADORES
OEI. 01	Garantizar la Calidad de los servicios de agua potable a la población en el ámbito de influencia.	Densidad de Reclamos Totales
OEI. 02	Incrementar la cobertura de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el ámbito de influencia.	Porcentaje de Población del ámbito de la EPS Rioja S.A., con acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.
OEI. 03	Mejorar la Gestión Empresarial de manera sostenible de la EPS Rioja S.A.	Relación de Trabajo

V. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.

Las acciones estratégicas adecuadamente orientadas deben contribuir al cumplimiento y realización del objetivo estratégico institucional. En tal sentido, la EPS Rioja S.A., ha establecido las siguientes acciones por cada uno de los objetivos institucionales planteados.

CUADRO N° 02: ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

CODIGO	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES	INDICADORES
AEI 01.01	Mejoramiento del sistema de producción de agua potable	Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual
AEI 01.02	Programa de Mantenimiento preventivo de válvulas de aire y purga e hidrantes.	Horas de Servicio de Agua Potable.
AEI 01.03	Cambio y/o Rehabilitación de Redes de Agua Potable	Presión de Servicio de Agua Potable
AEI 01.04	Recuperación de Servicios Ecosistémicos Hídrico	Porcentaje de hectáreas reforestadas en cabecera de cuenca
AEI 01.05	Implementación de la Gestión de Riesgos de Desastres	Tiempo medio de respuesta a incidencias operacionales
AEI 02.01	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable.	Porcentaje de Cobertura de Agua Potable
AEI 02.02	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de alcantarillado.	Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado
AEI 03.01	Reducción de Agua No Facturada	Agua No Facturada
AEI 03.02	Instalación de Medidores	Medidores Instalados
AEI 03.03	Desarrollo de capacitaciones contempladas en el Plan de Fortalecimiento de capacidades.	Porcentaje de avance del Programa de Fortalecimiento de Capacidades.
AEI 03.04	Programa de Actualización de Instrumentos de Gestión.	Porcentaje de Instrumentos de Gestión Actualizados
AEI 03.05	Programa de Actualización del Catastro Comercial	Porcentaje de Actualización del Catastro Comercial
AEI 03.06	Programa de Actualización del Catastro Técnico	Porcentaje de Actualización del Catastro Técnico
AEI 03.07	Programa de Incentivos y pago puntual y convenio con central de riesgo	Morosidad
AEI 03.08	Valorización de activos y convenios para pago de deuda	Endeudamiento
AEI 03.09	Evaluación y sinceramiento de costos y gastos	Tarifa Media

VI. RUTA ESTRATÉGICA.

CUADRO N° 3. ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN PARA IDENTIFICAR LA RUTA ESTRATÉGICA

PRIORIDAD	OEI		Vinculación con la PGG	PRIORIDAD	AEI		Vinculación con la PGG	UNIDAD OPERATIVA RESPONSABLE
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
1	OEI. 01	Garantizar la Calidad de los servicios de agua potable a la población en el ámbito de influencia.	EJE. 01 LIN. 01.04.01	1	AEI 01.01	Mejoramiento del sistema de producción de agua potable.	EJE. 01 LIN. 01.04.01	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
				2	AEI 01.02	Programa de Mantenimiento preventivo de válvulas de aire y purga e hidrantes.		Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
				3	AEI 01.03	Cambio y/o Rehabilitación de Redes de Agua Potable		Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
				4	AEI 01.04	Recuperación de Servicios Ecosistemicos Hídrico		Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
				5	AEI 01.05	Implementación de la Gestión de Riesgos de Desastres		Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
2	OEI. 02	Incrementar la cobertura de los servicios de saneamiento en el ámbito de influencia.	EJE. 01 LIN. 01.04.01	1	AEI 02.01	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable.	EJE. 01 LIN. 01.04.01	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
				2	AEI 02.02	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de alcantarillado.		Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
3	OEI. 03	Mejorar la Gestión Empresarial de manera sostenible de la EPS Rioja S.A.	EJE. 01 LIN. 01.04.01	1	AEI 03.01	Reducción de Agua No Facturada	EJE. 01 LIN. 01.04.01	Gerencia de Operaciones, GC, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
				2	AEI 03.02	Instalación de Medidores		Gerencia de Operaciones y Gerencia Comercial.
				3	AEI 03.03	Desarrollo de capacitaciones contempladas en el Plan de Fortalecimiento de capacidades.		Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Recursos Humanos.
				4	AEI 03.04	Programa de Actualización de Instrumentos de Gestión.		Oficina de Planificación y Presupuesto.

PRIORIDAD	OEI		Vinculación con la PGG	PRIORIDAD	AEI		Vinculación con la PGG	UNIDAD OPERATIVA RESPONSABLE
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	DESCRIPCIÓN		
				5	AEI 03.05	Programa de Actualización del Catastro Comercial		Gerencia Comercial y Oficina de Catastro Comercial y Medición de Consumo
				6	AEI 03.06	Programa de Actualización del Catastro Técnico		Gerencia de Operaciones y Oficina de Catastro Comercial y Medición de Consumo.
				7	AEI 03.07	Programa de Incentivos y pago puntual y convenio con central de riesgo		Gerencia Comercial y Oficina de Comercialización y Atención al Cliente.
				8	AEI 03.08	Valorización		Gerencia de Administración y Finanzas
				9	AEI 03.09	Evaluación y sinceramiento de costos y gastos		Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones

VII. ANEXOS

a. Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)

OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL - PESEM 2016 - 2026 (Ampliado)			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL - PESEM 2016 - 2026 (Ampliado)			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL -EPS RIOJA S.A.		
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
1	Incrementar el acceso de la población rural a servicios de agua y saneamiento sostenible y de calidad	Cobertura de acceso al servicio de agua por red pública en el área rural	1.1	Ampliación y renovación de la Infraestructura de agua y saneamiento en el ámbito Urbano	Nuevas Conexiones domiciliarias de agua potable en el ámbito urbano.	OEI.1	Garantizar la calidad de los servicios de agua potable a la población en el ámbito de influencia.	Densidad de Reclamos Totales
					Nuevas conexiones domiciliarias de alcantarillado en el ámbito urbano.	OEI.2	Incrementar la cobertura de los servicios de Agua Potable y saneamiento en el ámbito de influencia.	Porcentaje de Población del ámbito de la EPS Rioja S.A., con acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.
		Cobertura de acceso al servicio de saneamiento en el área rural	1.2	Fomentar en la Población el uso adecuado de los servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano	Familias sensibilizadas en el uso adecuado de los servicios de agua y saneamiento	OEI.3	Mejorar la Gestión Empresarial de manera sostenible de la EPS Rioja S.A.	Relación de Trabajo
			1.3	Formulación y difusión de políticas, normas, planes y programas y otros instrumentos para promover, gestionar y administrar la prestación de servicios a cargo de los operadores de los servicios de saneamiento.	Operadores de Servicios de Agua y Saneamiento o Empresas Prestadoras (EP) capacitados en las políticas, normas e instrumentos en materia de saneamiento.			
2	Incrementar el acceso de la población urbana	Cobertura de acceso al servicio	2.1	Dotar de sistemas de agua y saneamiento a la población rural	Nuevas conexiones domiciliarias de agua en el ámbito rural			

OBJETIVO ESTRATÉGICO SECTORIAL - PESEM 2016 - 2026 (Ampliado)			ACCIÓN ESTRATÉGICA SECTORIAL - PESEM 2016 - 2026 (Ampliado)			OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL -EPS RIOJA S.A.		
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
	a servicios de agua y saneamiento sostenibles y de calidad	de saneamiento en el área rural.			Nuevas instalaciones de saneamiento en el ámbito rural			
		Cobertura de acceso al servicio de saneamiento en el área urbana.	2.2	Capacitación para el uso adecuado de los servicios de agua y saneamiento en ámbitos rurales	Familias sensibilizadas en el uso de los servicios de agua y saneamiento			
		Cobertura de tratamiento de aguas Residuales en el área urbana.	2.3	Asistencia Técnica para el mejoramiento de la gestión de los operadores en la administración de los servicios de agua y saneamiento en el ámbito rural.	Número de JASS capacitadas			
			2.4	Fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos subnacionales para el desarrollo de los servicios de saneamiento rural.	Gobiernos sub nacionales que participan en la capacitación sobre la promoción de los servicios de agua y saneamiento.			

b. Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)

ANEXO 01

MATRIZ PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - PEI

SECTOR : Saneamiento

PLIEGO : Vivienda y Saneamiento

PERIODO : 2023 – 2027

MISION INSTITUCIONAL : “Brindar los servicios de agua potable con Calidad y Continuidad que la población demanda, así como el tratamiento de las aguas residuales, manteniendo el equilibrio ecológico de los recursos hídricos”.

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
OEI. 01	Garantizar la calidad de los servicios de agua potable a la población en el ámbito de influencia.	Densidad de Reclamos Totales	$1000 \times \sum$ (Número de reclamos comerciales recibidos durante el mes + Número de reclamos operacionales recibidos durante el mes / $\sum$ número de conexiones totales de agua potable al finalizar el mes.	Reclamos al mes por cada 1000 conexiones de agua potable	Registro de Control Comercial de atención al cliente	5.99%	2022	4.5%	4.3%	4.0%	3.0%	2.0%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI. 01													
AE. 1.1	Mejoramiento del sistema de producción de agua potable	Porcentaje de muestras satisfactorias de cloro residual	Total de muestras satisfactoria de cloro residual/total de muestras tomadas de cloro residual.	% en Muestras	Registro de Control de Calidad	100%	2022	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
AE.1.2	Programa de Mantenimiento preventivo de válvulas de aire y purga e hidrantes.	Continuidad de Servicio de Agua Potable.	$\sum$ (horas promedio x número de conexiones activas) / $\sum$ Número de conexiones activas.	Horas (día)	Progra. de Abast. de Agua y Regis. de Continuidad	19	2022	20	20	20	20	20	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
AE.1.3	Cambio y/o de Rehabilitación de Redes de Agua Potable	Presión de Servicio de Agua Potable.	$\sum$ (presión promedio x Número de conexiones activas de agua potable) / $\sum$ Número de conexiones activas de agua potable.	mca	Registro de Muestras Tomadas	10	2022	19	19	19	19	19	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
AE.1.4	Recuperación de Servicios Ecosistemicos Hídricos	Porcentaje de hectáreas reforestadas en cabecera de cuenca	hectáreas reforestadas / total de áreas a reforestar *100.	%	Registro de reforestación	ND	2022	20%	36%	53%	71%	100%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
AE.1.5	Implementación de la Gestión de Riesgos de Desastres	Tiempo medio de respuesta a incidencias operacionales	Tiempo medio de respuesta a incidencias operacionales	horas (día)	Registro de incidencias	15	2022	10	10	10	10	10	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución de Agua.
OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
OEI. 02	Incrementar la cobertura de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el ámbito de influencia.	Porcentaje de Población del ámbito de la EPS Rioja S.A., con acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.	N° Población atendida con agua potable / Número de Población*100	%	Registros de la Gerencia Comercial	95%	2022	95.50%	96%	97%	97.5%	98%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
			N° Población atendida con Alcantarillado / Numero de Población*100	%	Registros de la Gerencia Comercial	52%	2022	53%	54%	56%	57%	58%	
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI. 02													
AE. 2.1	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de agua potable.	Porcentaje de Cobertura de Agua Potable.	(Población servida que tiene acceso al servicio de agua potable) / población del ámbito de la EPS x100	%	Registros de la Gerencia Comercial	0.90%	2022	87%	88%	89%	90%	90%	Gerencia de Operaciones, Ofic. de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
AE.2.2	Ampliación de redes y conexiones domiciliarias de alcantarillado.	Porcentaje de Cobertura de Alcantarillado.	Población servida que tiene acceso al servicio de alcantarillado / población del ámbito de la EPS *100	%	Estadística del INEI	52%	2022	53%	54%	56%	57%	58%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
OEI. 03	Mejorar la Gestión Empresarial de manera sostenible de la EPS Rioja S.A.	Relación de Trabajo.	Costos operativo totales - Depreciación - Provisión por cobranza dudosa / ingresos operativos totales	S/U	Estados Financieros de la EPS	88.6%	22	78.5%	75.8%	76.5%	76.0%	76.0%	Gerencia de Operaciones, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
ACCIÓN ESTRATÉGICA DEL OEI. 03													
AE. 3.1	Reducción de Agua No Facturada	Agua Facturada. No	Volumen producido total - volumen facturado/volumen producido total *100	%	Registros de la Gerencia Comercial	0%	2022	46	46	44	44	42	Gerencia de Operaciones, GC, Oficina de Producción y Distribución y Gerencia Comercial.
AE.3.2	Instalación de Medidores	Porcentaje de Medidores Instalados	N° de conexiones con medidor operativo (leídos) / número de conexiones totales de agua potable x100	%	Catastro Comercial	207	2022	1000	1000	1000	980	980	GO y Gerencia Comercial.
AE.3.3	Desarrollo de capacitaciones contempladas en el Plan de Fortalecimiento de Capacidades.	Porcentaje de avance del Programa de Fortalecimiento de Capacidades.	N° de capacitaciones ejecutadas del PFC/N° de capacitaciones programadas del PCF x 100	%	Informe de Evaluación PFC	0%	2022	10%	10%	10%	10%	10%	Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Recursos Humanos.

OEI / AEI		NOMBRE DEL INDICADOR	METODO DEL CÁLCULO	Unidad de Medida	FUENTE	LINEA DE BASE		LOGROS ESPERADOS EN EL PERIODO DEL PLAN					UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
CODIGO	DESCRIPCIÓN					VALOR	AÑO	2023	2024	2025	2026	2027	
AE.3.4	Programa de Actualización de Instrumentos de Gestión.	Porcentaje de Instrumentos de Gestión Actualizados	N° de Instrumento de Gestión Actualizados/N° de Instrumentos de Gestión totales*100	%	Informe de Evaluación del POI	20%	2021	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Planificación y Presupuesto.
AE.3.5	Programa de Actualización del Catastro Comercial	Porcentaje de Actualización del Catastro Comercial	N° de Conexiones Catastrada/N° de conexiones totales *100	%	Ficha de Datos Catastrales	0%	2022	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia Comercial y Oficina de Catastro Comercial y Medición de Consumo
AE.3.6	Programa de Actualización del Catastro Técnico	Porcentaje de Actualización del Catastro Técnico	N° de Redes catastradas/total de redes de agua y alcantarillado*100	%	SIGWEB	0%	2022	100%	100%	100%	100%	100%	Gerencia de Operaciones y Oficina de Catastro Comercial y Medición de Consumo.
AE.3.7	Programa de Incentivos y pago puntual y convenio con central de riesgo.	Morosidad	Mes de evaluación x cuentas por cobrar comerciales netas/ingresos operativos totales	m	Estados Financieros de la EPS	6.10%	2022	0.059	0.058	0.057	0.055	0.053	Gerencia Comercial, Oficina de Comercialización y Atención al Cliente.
AE.3.8	Valorización de activos y convenios para pago de deuda.	Endeudamiento	Pasivo total/Patrimonio neto	s/u	Estados Financieros de la EPS	0.19%	2022	0.19%	0.19%	0.19%	0.19%	0.19%	Gerencia de Administración y Finanzas
AE.3.9	Evaluación y sinceramiento de costos y gastos	Tarifa Media	$\sum$ Monto facturado total / $\sum$ Volumen facturado total.	S/X/m3	Registro Comercial y Estados Financieros detallados	1.51	2022	1.56	1.62	1.67	1.73	1.79	Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones