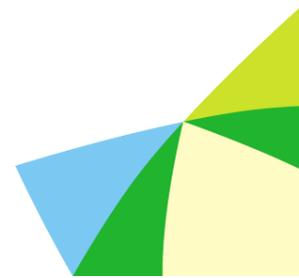




**DGEE**

Plan Operativo Institucional: seguimiento I semestre 2017

**DGEE-018-2017**



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Capítulo I: Marco jurídico y estratégico .....	4
1.1. Marco jurídico institucional .....	4
1.1.1. Servicios regulados .....	4
1.1.2. Ley 7593.....	4
1.1.3. Fuente de financiamiento.....	5
1.2. Estructura programática .....	5
1.2.1. Programas y subprogramas .....	5
1.2.2. Marco Estratégico 2017- 2022.....	6
1.3. Direccionamiento estratégico .....	6
1.3.1. Visión, misión y valores .....	7
1.3.2. Objetivos estratégicos .....	7
Capítulo II: Metodología.....	9
2.1. Criterios e instrumentos de evaluación.....	10
2.2. Criterios para definir el estado de los proyectos según objetivos estratégicos.....	10
2.3. Instrumentos de seguimiento y evaluación de proyectos .....	12
Capítulo III: Resultados del seguimiento del POI-2017: .....	13
3.1. Cambios en el POI 2017 al primer semestre 2017 .....	13
3.2. Resultado del seguimiento de la ejecución del POI al I semestre. ....	16
3.3. Resultado del seguimiento según objetivo estratégico. ....	19
3.3.1. Proyectos y programas para el apoyo y la atención del usuario .....	19
3.3.2. Proyectos y programas para la fiscalización de la calidad.....	20
3.3.3. Proyectos y programas para el fortalecimiento de los instrumentos regulatorios.....	24
3.3.4. Proyectos y programas de apoyo a la organización .....	26
3.3.5. Proyectos y programas de información, medición de impacto y rendición de cuentas. ....	28
3.4. Medidas correctivas.....	29
Capítulo IV: Consideraciones finales.....	31
4.1 Aspectos a considerar .....	31
4.2 Recomendaciones.....	32

## Introducción

---

Anualmente, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), elabora el Plan Operativo Institucional (POI), que tiene como objetivo orientar los programas y proyectos institucionales, de manera que los objetivos estratégicos se transformen en tareas y metas medibles a corto plazo. En él se consolidan los proyectos que la Autoridad Reguladora planificó realizar durante el ejercicio económico del año 2017, para contribuir al cumplimiento de la Planificación Estratégica Institucional (PEI).

En cumplimiento de la normativa y lineamientos de la Contraloría General de la República (CGR), señalados en la resolución R-DC-24-2012 y sus reformas, se establece una fase de evaluación semestral y anual mediante la valoración cuantitativa y cualitativa del cumplimiento de objetivos, metas y resultados alcanzados en el ejercicio presupuestario.

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados del primer seguimiento del Plan Operativo Institucional 2017, que se elabora con el propósito de determinar el avance en la ejecución física y financiera de los programas y proyectos.

El Plan Operativo Institucional 2017 incluye 24 metas que contemplan tanto los proyectos como los Programas de Calidad con una estimación total de recursos de ₡ 3.381.353.798.

Este informe presenta los resultados de la evaluación, donde se documenta no solo el alcance de las metas correspondientes a cada objetivo estratégico, sino las modificaciones que se registraron en el POI como parte de la dinámica institucional de la Aresep.

En el capítulo I se presenta el marco normativo y estratégico. En el Capítulo II se hace una explicación de la metodología aplicada para llevar a cabo la evaluación de las metas contenidas en el POI 2017. En el capítulo III se presentan los resultados del seguimiento para verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas planteadas. Por último, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones del informe.

# Capítulo I: Marco jurídico y estratégico

---

## 1.1. Marco jurídico institucional

### 1.1.1. Servicios regulados

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) es la entidad nacional encargada de definir las normas de calidad, establecer las tarifas y fiscalizar la prestación óptima de los servicios públicos, a fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes y atender las necesidades de la producción nacional en forma transparente, eficiente y oportuna. La prestación óptima de los servicios regulados por Aresep implica brindar a los usuarios servicios con la calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad necesaria para satisfacer sus necesidades en el marco de la normativa vigente.

La institución realiza su función reguladora sobre tres grandes actividades,<sup>[1]</sup> a saber:

- a. Energía: servicios de electricidad y de combustibles o hidrocarburos.
- b. Aguas: acueductos y alcantarillado, hidrantes, riego y avenamiento.
- c. Transporte: transporte de personas, regulación portuaria, carga por ferrocarril, peajes y servicio postal.

### 1.1.2. Ley 7593

La base legal de la institución es la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley No 7593, del 09 de agosto de 1996, y las reformas efectuadas a la misma mediante la Ley 8660 del 8 de agosto de 2008. Conforme lo establece el artículo 4 de la Ley 7593, la razón de ser de la Aresep se fundamenta en los siguientes objetivos:

- a. Armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en esta ley y los que se definan en el futuro.
- b. Procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos.

---

<sup>[1]</sup> La regulación de los servicios de telecomunicaciones es realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP.

- c. Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la ley 7593. <sup>[2]</sup>
- d. Formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad.
- e. Coadyuvar con los entes del Estado competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
- f. Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.

### **1.1.3. Fuente de financiamiento**

Según lo establecido en el capítulo XII Financiamiento, la Aresep de la Ley 7593, por cada actividad regulada cobrará un canon consistente en un cargo anual calculado de acuerdo con el servicio al costo, para lo cual deberá presentar durante la primera quincena del mes de abril de cada año ante la Contraloría General de la República y para aprobación, un Proyecto Cánones con la respectiva justificación técnica.

## **1.2. Estructura programática**

### **1.2.1. Programas y subprogramas**

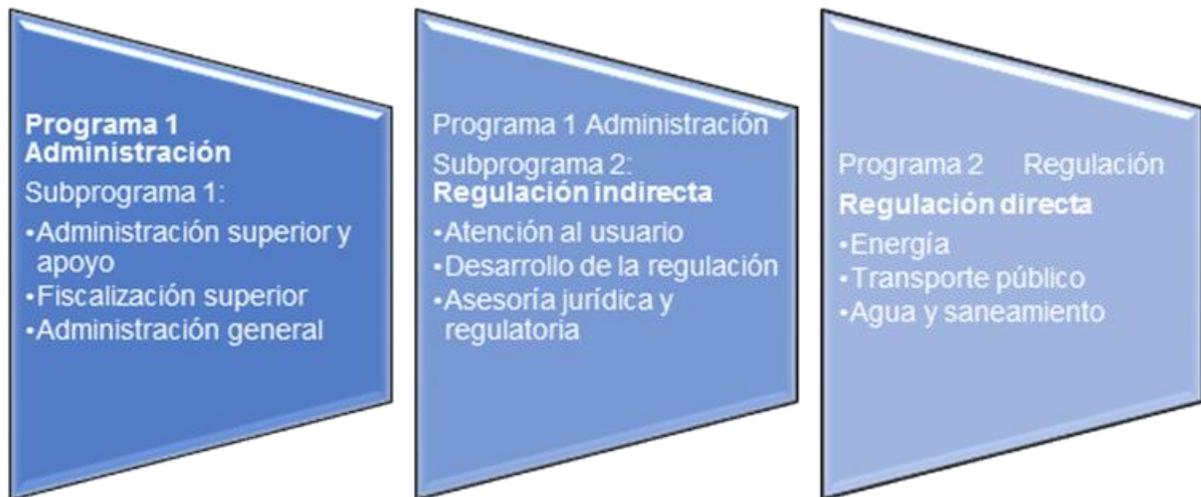
Mediante el Reglamento interno de organización y funciones de la Aresep y su órgano desconcentrado (RIOF), emitido mediante resolución RJD-038-2013 y publicado en el Alcance Digital No.101 a La Gaceta No.105 del 3 de junio de 2013, se estableció la estructura organizativa y funcional de la Aresep.

Esta estructura se divide en dos programas. El programa 1 corresponde a la Administración Superior, servicios de apoyo y a la regulación indirecta. El programa 2 incluye las tres intendencias –de energía, agua y transporte-, las cuales tienen a su cargo la labor regulatoria directa. La estructura de programas y subprogramas se presenta en la siguiente figura:

---

<sup>[2]</sup> Se refiere al principio de servicio al costo.

**Figura 1: Aresep, estructura programática**



### **1.2.2. Marco Estratégico 2017- 2022**

El Direccionamiento Estratégico para el período 2017-2022 fue aprobado por la Junta directiva de Aresep, mediante el acuerdo 034-2016, de la sesión 34-2016 del 23/06/2016 y comunicado a todo el personal a través de la circular 485-RG-2016 del 11/07/2016.

El 08/02/2017, el Regulador General emitió el Lineamiento 111-RG-2017 “Plan Estratégico Institucional 2017-2022”. En este se indica que “como parte de un proceso integrado, sistemático y participativo, se elaboraron las metas e indicadores estratégicos según las estrategias y objetivos aprobados” y “que las propuestas fueron integradas y analizadas para lograr el alineamiento, claridad y coherencia necesarios para el cumplimiento de los objetivos.”

### **1.3. Direccionamiento estratégico**

El Direccionamiento Estratégico aprobado presenta la visión, misión y valores institucionales. Asimismo, incluye los objetivos estratégicos que guían la acción institucional. Estos objetivos se concentran en los temas de usuarios, calidad, instrumentos regulatorios, organización y comunicación y rendición de cuentas. Cada objetivo cuenta con varias estrategias, y estas, a su vez, con sus respectivas metas e indicadores. El Direccionamiento Estratégico 2017-2022 de la Aresep se presenta a continuación.

### **1.3.1. Visión, misión y valores**

#### **a. Visión**

Ser reconocida como una Autoridad Reguladora con autonomía, independencia, alta capacidad técnica y credibilidad, que contribuye a la calidad de vida y al desarrollo de la sociedad costarricense.

#### **b. Misión**

Cumplir con excelencia y proactividad las funciones que le encomienda la ley, procurando que la provisión de los servicios públicos regulados garantice la atención de las necesidades de los usuarios y la prestación de los servicios en términos de equidad, acceso, costo, sostenibilidad ambiental y calidad.

#### **c. Valores:**

Los valores institucionales<sup>[3]</sup> son los siguientes:

- ✓ Excelencia
- ✓ Transparencia
- ✓ Independencia
- ✓ Integridad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Diálogo y participación

### **1.3.2. Objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos aprobados por la Junta Directiva de Aresep son los siguientes:

#### **a. Objetivo 1: el usuario en el centro de la regulación**

Profundizar un enfoque de la regulación centrado en los usuarios que procure la protección de sus derechos, el acceso equitativo a los servicios y la efectiva participación social, en armonía con los intereses de los prestadores de servicios públicos.

---

<sup>[3]</sup> Aresep. Código de Ética. San José, 2014.

**b. Objetivo 2: promoción y fiscalización de la calidad**

Ejercer una fiscalización efectiva procurando el acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios públicos para la mejora continua de la calidad.

**c. Objetivo 3: modernización de los instrumentos regulatorios**

Diseñar, actualizar e implementar instrumentos de regulación basados en principios de regulación y de políticas públicas; que incorporen criterios de calidad (acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad), costos, innovación, equidad, bienestar social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la eficiencia para la innovación.

**d. Objetivo 4: fortalecimiento de la organización**

Fortalecer una organización innovadora y eficaz, orientada a la excelencia y al cumplimiento de las metas estratégicas, procurando el menor costo para prestadores y usuarios de los servicios públicos regulados.

**e. Objetivo 5: Comunicación y rendición de cuentas**

Fortalecer los mecanismos institucionales de comunicación, información, retroalimentación, con los agentes interesados y la medición del impacto de la regulación, para mejorar los análisis y la acción de los procesos regulatorios, la transparencia y la rendición de cuentas.

## Capítulo II: Metodología

---

Como parte de la metodología utilizada para dar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las metas institucionales al primer semestre 2017, se utilizó lo siguiente:

- i. El POI 2017 aprobado por la Junta Directiva según acuerdo 03-50-2016 en concordancia con el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República y la matriz de programación estratégica a nivel de programa que fue presentada a la Contraloría General de la República y constituye la base sobre la cual se lleva a cabo la evaluación.
- ii. Las herramientas de apoyo que facilitan la comparabilidad de los resultados, dentro de las cuales se incluyen, los criterios de evaluación de las metas según las fases de evolución de las mismas y su naturaleza, que se encuentran documentados en el procedimiento EE-PO-02 procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación del POI.
- iii. Gestión de proyectos a nivel institucional según programas de proyectos, lo cual estable la figura del director de programa, como responsable de la ejecución de los proyectos a su cargo, facilitando el proceso de gestión de proyectos a nivel institucional. Lo anterior según lo instruido mediante la resolución RRG-022-2017 del día 23 de enero de 2017.
- iv. Los formatos de planes de proyecto, control de cierre de proyectos, control de cambios y matrices de avance para cada proyecto incluido en el POI, Así mismo se utilizó la herramienta de software Project Professional para dar para complementar el seguimiento a los proyectos.
- v. La información suministrada directamente por las diferentes Intendencias, Direcciones Generales y Jefaturas por medio de una persona enlace que coordinó internamente la recolección y procesamiento de la misma. La DGEE se encargó de integrar, compilar, sintetizar y analizar la información proporcionada por cada dependencia.
- vi. Reuniones para informar a los encargados del seguimiento de la planificación de cada una de las Dependencias acerca de la metodología del proceso, los instrumentos a utilizar y los criterios para llevar a cabo la evaluación del POI de medio periodo.
- vii. La información que fundamenta el seguimiento y la evaluación del POI, para lo cual se remitió electrónicamente la matriz de con los proyectos y programas a evaluar, según los criterios previamente definidos, para que se

indicarán el avances correspondientes al primer semestre, así como las medidas correctivas para aquellos casos en los que corresponda.

A partir de los insumos anteriormente indicados, la DGEE elaboró el informe que compila los principales resultados obtenidos, el cual se presenta para valoración y aprobación a la Junta Directiva de la institución.

## **2.1. Criterios e instrumentos de evaluación**

Las metas contenidas dentro del POI incorporan proyectos y programas de diversa índole, por ello es importante contar con instrumentos únicos y estandarizados que permitan evaluar el cumplimiento de las mismas tanto a mediados como a finales de año.

Estos instrumentos permiten a cada dependencia dar seguimiento y tener mayor control sobre el cumplimiento de objetivos y metas de los proyectos a su cargo, lo que permite mejorar la gestión institucional, adoptar medidas correctivas a tiempo y tener documentada la información necesaria que servirá de base para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la CGR.

## **2.2. Criterios para definir el estado de los proyectos según objetivos estratégicos**

Los resultados de la evaluación del POI se presentan según objetivo estratégico, considerando los criterios de evaluación documentados en el procedimiento EE-PO-02 procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación del POI y mostrando el avance de los proyectos según el estado y la fase de ejecución en la que se encuentran durante el primer semestre de 2017. Las etapas de los proyectos de acuerdo al porcentaje de avance son las siguientes:

- a. Planeación: Son proyectos que se encuentran en la fase de definición del triángulo constituido por alcance, tiempo y recurso y cuyo porcentaje de avance es inferior o igual al 15%.
- b. En gestión de adquisiciones: Son proyectos que están realizando el proceso de gestión de adquisiciones de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto de manera apropiada y cuyo porcentaje de avance es superior 15% y menor o igual a 35%. Es decir, está llevando a cabo los trámites para hacer las contrataciones correspondientes pero no ha formalizado la contratación.
- c. Ejecución. Son proyectos que se encuentran en la etapa de vida, en la cual se producen todos los productos o entregables planteados en la etapa de planeación y son aquellos que durante el primer semestre 2017, se encuentran con un porcentaje de avance superior a 35% pero menor o igual

al 90%, por lo que es posible que se finalice durante el segundo semestre del año 2017.

- d. En cierre. Son aquellos proyectos que ya concluyeron su etapa útil de producción de entregables y que como parte de un proceso ordenado, se encuentran en al etapa de valoración de sus resultados y cierre de actividades y cronogramas Su porcentaje de avance es superior a 90% e inferior a 100%.
- e. Cerrado. Proyectos para los cuales se estableció la **no acción** y por ente, su no ejecución del todo y también considera proyectos concluidos al 100%.
- f. Nuevo: Es aquel proyecto que no fue considerado en la formulación inicial del POI 2017, pero que fue aprobado por la Junta Directiva, para ser incorporado en el POI.

Para el caso específico de los proyectos y programas, la calificación del grado de avance se mide a partir de la presentación del acta constitutiva donde se declara, el responsable, los objetivos y los tiempos de ejecución del mismo, identificándose cuatro fases: planeación, gestión de adquisiciones, ejecución del proyecto y cierre. Los porcentajes de avance son asignados de acuerdo a la documentación referencial que se presenta en cada fase, tal como se detalla sintéticamente en el siguiente cuadro<sup>[4]</sup>:

**Cuadro 1:  
Criterios de evaluación para proyectos**

Procesos	Puntaje
Planeación	15%
Gestión de Adquisiciones	20%
Ejecución	55%
Cierre	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Fuente: Anexo 10: EE-RE-12 Criterios de evaluación de proyectos.

Complementario a lo anterior, se cuenta con varios instrumentos de seguimiento y evaluación que permiten documentar el control de cambios y el cierre de proyectos.

---

<sup>[4]</sup> Un detalle de los criterios se adjunta en el Anexo 1.

### **2.3. Instrumentos de seguimiento y evaluación de proyectos**

Para realizar un adecuado seguimiento y rendición de cuentas de los proyectos se dispone de los siguientes instrumentos, los cuales se utilizan tanto en el seguimiento y rendición de cuentas ex ante, durante y ex post de cada proyecto.

- **Acta constitutiva de proyecto**

Cada proyecto incluido en el POI cuenta con un acta constitutiva del proyecto, que se elabora en la etapa de planificación y constituye la garantía de que el proyecto está debidamente inscrito y listo para iniciar su ejecución. En esta acta se establecen el alcance, tiempo y recursos del proyecto, así como su propuesta de calidad del producto a entregar.

- **Plan de proyecto**

En el Plan de proyecto se establece la táctica para hacer posible el alcance, presupuesto, cronograma, calidad, recursos humanos a utilizar y sus planes de comunicaciones, gestión de riesgos y adquisiciones del proyecto.

- **Matrices de seguimiento (avance)**

Contienen información del proyecto y sirven de base para que las dependencias documenten las evaluaciones del POI que se realizan dos veces al año.

- **Reuniones de seguimiento**

Se realizan reuniones de seguimiento con los responsables de la gestión y administración de proyectos de cada área funcional y la información obtenida sirve de insumo para ir completando las matrices de seguimiento de los proyectos.

- **Control de cambios y cierre de proyecto**

Se cuenta con instrumentos para documentar el control de cambios y el cierre de proyectos. El control de cambios permite conocer si la modificación se relaciona con el tiempo, alcance y/o costo del proyecto. Por otro lado, el cierre del proyecto se puede dar por dos razones: porque se ejecutó el proyecto y está concluido o porque no se pudo ejecutar, en cuyo caso se deben explicar las razones por las cuales no se ejecutó y las medidas correctivas. En estos instrumentos también se documenta quién es la persona responsable del proyecto, la persona que llena el formulario y la firma del superior jerárquico avalando lo consignado. Responsables que fueron definidos desde la constitución del acta del proyecto.

## Capítulo III: Resultados del seguimiento del POI-2017:

---

El presente tiene como objetivo presentar los resultados del primer seguimiento del Plan Operativo Institucional 2017, que se elabora con el propósito de determinar el avance en la ejecución física y financiera de los programas de proyectos.

Como preámbulo a la presentación de los resultados del seguimiento del Plan Operativo 2017 correspondiente al primer semestre, se considera importante señalar las variaciones experimentadas en el tipo de cambio, durante el primer semestre del año 2017, que afectan las estimaciones efectuadas para el presupuesto de la ARESEP. Esto impacta la ejecución del presupuesto por cuanto la institución deberá requerir más colones para pagar sus gastos facturados en dólares, tales como los programas de calidad, adquisición y mantenimiento de sistemas informáticos y el alquiler en el edificio Multipark, entre otros.

En el caso específico del portafolio de proyectos el cual compone el POI 2017, el mayor impacto de las fluctuaciones referenciadas, es indicado por los responsables de la ejecución del Programa de Calidad de la Intendencia de Energía. Ellos señalan la posibilidad de tener que realizar cambios en los alcances en los proyectos de verificación de la calidad de combustibles limpios y negros que se comercializan en el país y en estaciones de servicios.

### 3.1. Cambios en el POI 2017 al primer semestre 2017

El POI 2017 fue aprobado con 24 proyectos y un presupuesto de ₡3.381 millones, de los cuales 14 proyectos pertenecen al programa 2, correspondiente a la regulación directa. Los 10 proyectos restantes se reparten en el programa 1 entre la regulación indirecta y la administración superior como se muestra en el cuadro 2.

En el I semestre del año se cerraron dos proyectos; el PG1-IA-A-17, “Programa de Verificación de la Calidad de Agua Potable”, del programa 2, el cual tenía un presupuesto de 144 millones y el PY1-IA-17 “Marco jurídico ambiental específico para regular el sector de agua” tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**  
**Plan Operativo Institucional 2017**  
**Proyectos cerrados**

OE	Código	Objetivos específico	Justificación	Presupuesto Original
3	PY1-IA-17	Establecer el Marco Jurídico Ambiental Específico para la Regulación del Sector Agua.	La Administración superior recomendó que se realizara con recurso interno de la Intendencia de Agua.	20,00
2	PG1-IA-A-17	Realizar análisis que permita verificar la calidad del agua para consumo humano con base en el Reglamento de la Calidad del Agua Potable decreto N° 38924-S.	El producto del programa se obtendrá a través del Laboratorio Nacional de Agua, financiado por medio de tarifa según RIA-8-2015	144,00
				164,00

Además, se presentaron modificaciones presupuestarias<sup>1</sup> en dos proyectos a saber;

- a. Mediante solicitud de modificación 01-DGO se refuerza proyecto “aseguramiento de la operación” con un monto de ¢13,7 millones con el propósito de finalizar el proyecto, antes de la fecha inicialmente planteada, se estima que el producto final será entregado 6 meses antes de la fecha estimada inicialmente.
- b. Se reduce el presupuesto del programa de calidad (PG1-IT-MS-17-21) correspondiente al año 2017, en ¢79 millones para cubrir compromisos de pago del año anterior, pertenecientes a dos proyectos del mismo programa de calidad.

Lo anterior, modificó el POI al primer semestre 2017 a evaluar con 22 proyectos y un monto de ¢3.152,1 millones<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Realizada mediante solicitud de modificación presupuestaria No. 5-2017.

<sup>2</sup> La correspondiente documentación de las modificaciones presupuestarias (2) y cierres de proyecto (2), están sustentada en la matriz de seguimiento estructurada con base a la información referida de las áreas a DGEE para este ejercicio de seguimiento y evaluación.

Considerando los cambios realizados durante el primer semestre, a continuación, se presenta el POI 2017 modificado al I semestre, según estructura programática y objetivo estratégico.

#### a. POI según estructura programática al primer semestre 2017

Si se analiza la distribución de las metas según estructura programática al que pertenecen, se tiene que del total de proyectos y programas un 58% de los recursos corresponden a regulación directa (Programa 2), un 22% a regulación indirecta y 20% a la administración. En el siguiente cuadro se presenta el detalle:

**Cuadro 3**  
**Plan Operativo Institucional 2017 por objetivo estratégico**  
**Original y modificado al I semestre 2017**

Programa	Descripción	# Proyectos	Monto original	Proyectos modificados	Monto modificado
Programa 1.1: Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Administración superior y de apoyo</li> <li>•Fiscalización superior</li> <li>•Administración general</li> </ul>	7	¢607	7	¢621
Programa 1.2: Regulación Indirecta	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención al usuario</li> <li>•Centro de la regulación</li> <li>•Asesoría Jurídica y Regulatoria</li> </ul>	7	¢708	6	¢688
Programa 2: Regulación Directa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Energía</li> <li>•Transporte público</li> <li>•Agua y saneamiento</li> </ul>	10	¢2,066	9	¢1,843
<b>Total general</b>		<b>24</b>	<b>¢3,381</b>	<b>22</b>	<b>¢3,152</b>

Nota: Durante el I semestre se han cerrado 2 proyectos los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de la IA: Marco Jurídico ambiental específico para regular el sector de agua y Programa de Verificación de la Calidad del Agua Potable.

En conjunto, la regulación –tanto directa como indirecta- tiene asignado el 80% del presupuesto de proyectos, para la ejecución de 15 proyectos. El 20% restante, que cubre 7 proyectos, corresponde al Sub Programa 1.1 Administración”.

#### b. POI según objetivo estratégico al primer semestre 2017

Atendiendo a las prioridades institucionales para el año 2017 y de acuerdo con los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional 2017-2022, los recursos presupuestados para la ejecución de proyectos, se concentran principalmente en la fiscalización de la calidad de los servicios regulados, con el 59% de los recursos. En el siguiente cuadro se presenta la distribución del presupuesto entre los 5 objetivos estratégicos a junio 2017.

**Cuadro 4**  
**POI según Objetivo Estratégico**  
**I semestre 2017**

#	Objetivo estratégico	# Proyectos	Monto original	# Proyectos modificados	Monto modificado	Participación relativa
1	Derecho de los usuarios, acceso equitativo a los servicios y participación social	1	€373,00	1	€373,00	12%
2	Fiscalización de la calidad	10	€2.066,07	9	€1.843,07	59%
3	Instrumentos regulatorios	6	€334,98	5	€314,98	10%
4	Organización de recursos de apoyo	6	€530,31	6	€544,01	17%
5	Comunicación, información, medición de impacto y rendición de cuentas	1	€77,00	1	€77,00	2%
Total general		24	€3.381,35	22	€3.152,05	100%

Nota: Durante el I semestre se han cerrado 2 proyectos los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de la IA. Marco jurídico ambiental específico para regular el sector de agua y Programa de Verificación de la Calidad del Agua Potable.

Considerando que las áreas sustantivas están contenidas en los objetivos estratégicos 1, 2 y 3 se considera importante señalar que en conjunto los proyectos de estas áreas representan el 80%, siendo el 20% restante de los recursos dirigido a dar apoyo a las áreas sustantivas.

### 3.2. Resultado del seguimiento de la ejecución del POI al I semestre.

De acuerdo a la metodología, así como los criterios de evaluación aplicados por cada una de las áreas ejecutoras, del total de recursos asignados a proyectos un 75% se encuentra en proceso de ejecución y un 24% en planificación tal como se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 5**  
**Plan Operativo Institucional 2017**  
**Distribución de proyectos según avance**  
**Evaluación I semestre**  
**Millones de colones**

Etapa	Cantidad	Monto	Participación relativa respecto al monto
Planeación	5.0	₡741.0	23.5%
Gestión de adquisiciones	1.0	₡42.8	1.4%
En ejecución	15.0	₡2,357.7	74.8%
En cierre	1.0	₡10.6	0.3%
Total	22.0	₡3,152.1	100%
Nota: Excluye cerrados			

Esto está directamente relacionado con el avance en la ejecución tanto física como financiera, considerando que esta última no podrá alcanzar un alto porcentaje hasta que los productos sean recibidos. A continuación, se presenta el detalle según objetivo estratégico y programa de proyectos.

**a. Ejecución física y financiera según objetivo estratégico**

Al primer semestre del año 2017, la ejecución física es de un 47%, con una ejecución presupuestaria a nivel institucional de ₡474,0 millones, lo cual representa un 15,0% del total de presupuesto asignado a programas y proyectos. El detalle según objetivo estratégico se presenta en el siguiente cuadro.

**Cuadro 6**  
**Plan Operativo Institucional 2017**  
**Ejecución física y presupuestaria por Objetivo Estratégico**

#	Objetivo estratégico	Ejecución Física (%)	Ejecución presupuestaria (%)
1	Derecho de los usuarios, acceso equitativo a los servicios y participación social	39%	0,7%
2	Fiscalización de la calidad	51%	24,5%
3	Instrumentos regulatorios	46%	2,1%
4	Organización de recursos de apoyo	41%	1,9%
5	Comunicación, información, medición de impacto y rendición de cuentas	71%	4,2%
<b>Total general</b>		<b>47%</b>	<b>15,0%</b>

**b. Ejecución física y financiera según programa de proyectos**

El Plan Operativo Institucional 2017 está clasificado según criterio de asociación, en 5 Programas de Proyectos entendiéndose estos como un conjunto de proyectos relacionados entre sí, por características comunes y objetivos correlacionados. El avance en la ejecución, se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 7**  
**Plan Operativo Institucional 2017**  
**Ejecución física y presupuestaria según programa de proyecto**

#	Programa de proyectos	Monto original	Monto a junio	Ejecución física	Ejecución financiera
1	Comunicación e información al usuario	373,0	373,0	39%	1%
2	Fiscalización de la calidad	1.987,1	1.843,1	51%	24%
3	Tecnologías de información	621,0	621,0	54%	2%
4	Investigación e innovación para la regulación	335,0	315,0	46%	2%
5	Infraestructura y mejora en la gestión	0,0	0,0	23%	Sin recursos
<b>Total general</b>		<b>3.316,1</b>	<b>3.152,1</b>	<b>47%</b>	<b>15,0%</b>

Nota: El monto a junio incluye modificaciones presupuestarias y excluye proyectos cerrados.

### 3.3. Resultado del seguimiento según objetivo estratégico.

Como parte del direccionamiento estratégico se establecen cinco objetivos estratégicos. Del total de recursos solicitados para llevar a cabo el POI 2017, un 59% de los recursos están orientados a la fiscalización de la calidad de los servicios regulados, un 17% para atender requerimientos de sistematización que permitan realizar las operaciones administrativas con mayor eficiencia, un 12% dirigido a implementar una estrategia de comunicación hacia el usuario, un 10% para proyectos relacionados con el fortalecimiento de instrumentos regulatorios y un 2% dirigido al tema de información para regulación.

**Cuadro 8**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico**  
**Millones de colones**

#	Objetivo estratégico	# Proyectos	Monto	Participación Relativa
1	Derecho de los usuarios, acceso equitativo a los servicios y participación social	1	₡ 373	12%
2	Fiscalización de la calidad	9	₡ 1,843	59%
3	Instrumentos regulatorios	5	₡ 315	10%
4	Organización de recursos de apoyo	6	₡ 544	17%
5	Comunicación, información, medición de impacto y rendición de cuentas	1	₡ 77	2%
Total general		22	₡ 3,152	100%

Nota: Durante el I semestre se han cerrado 2 proyectos los cuales se encuentran bajo la responsabilidad de la IA; Marco jurídico ambiental específico para regular el sector de agua y Programa de Verificación de la Calidad del Agua Potable

A continuación, se presentan los proyectos y programas asociados a cada uno de los objetivos estratégicos:

#### 3.3.1. Proyectos y programas para el apoyo y la atención del usuario

Como parte del portafolio de proyectos 2017 y con el propósito de contribuir al objetivo estratégico 1, se incluye el proyecto “Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos”.

Este proyecto está dirigido a buscar impacto en la participación social, de modo tal que el usuario de los servicios públicos pueda ejercer con conocimiento y propiedad sus derechos, es formar a través del proyecto a un usuario informado, empoderado y consciente de como interactuar con las herramientas puestas a su disposición por la Autoridad Reguladora y con la capacidad de brindar retroalimentación de calidad para el desarrollo conjunto del ente regulador y sí mismo.

Su horizonte de tiempo es de cinco años, utilizando herramientas provenientes de la estrategia de comunicación, ejecutando actividades y acciones que informen, comuniquen y modelen comportamiento en el usuario final. Esfuerzo dirigido a desarrollarlo como un vigilante de la calidad de los servicios públicos y en el primer denunciante de anomalías calificadas. Los resultados de la ejecución física y presupuestaria se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 9**  
**Plan Operativo Institucional 2017**  
**Evaluación de metas según objetivo estratégico N.1**  
**Derecho de los usuarios, acceso equitativo a los servicios y participación social**  
**a junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario modificado	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY2-DGAU-15-1	Generar empoderamiento en la población sobre el alcance de sus derechos como usuarios de los servicios públicos	€373,00	En ejecución	39%	1%

Nota: Dada la definición del alcance y los productos asociados, este proyecto tiene un impacto en dos direcciones; el objetivo estratégico 1 y 5.

### 3.3.2. Proyectos y programas para la fiscalización de la calidad

Los programas de calidad desarrollados por las Intendencias de Regulación tienen la característica de que trascienden al período de un año y constituyen programas que atienden actividades sustantivas de la Institución relacionadas con su función reguladora. Los resultados de la ejecución física y presupuestaria según actividad regulada se presentan a continuación:

### a. Programa calidad de agua

Por su parte la Intendencia de Agua incluye en su Programa de Calidad, el Monitoreo de la calidad del agua potable tanto en los acueductos rurales (ASADAS) como en los acueductos urbanos bajo la dirección del Acueductos y Alcantarillados.

Este programa continuará su ejecución en el año 2017 con el fin de verificar si los resultados cumplen con la norma establecida, se están realizando de forma adecuada y en las condiciones normales de operación del acueducto. Se han definido indicadores de calidad el agua, así como el fortalecimiento de los procesos de fiscalización. Además, se estará verificando el cumplimiento de la norma técnica de hidrómetros.

El costo total para implementar los programas en el segundo semestre del año 2017 es por un monto aproximado de ₡ 44 millones, los resultados de la ejecución se presentan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 10**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.2**  
**Fiscalización de la Calidad**  
**Programa de Calidad- Intendencia de Agua**  
**a junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PG2-IA-A-17	Verificar el estado y el nivel de exactitud del parque de hidrómetros instalado por los operadores, con el fin de obtener un diagnóstico que determine en qué aspectos se debe mejorar y evaluar el nivel de cumplimiento de la norma técnica	₡30,00	En ejecución	40%	0%
PG3-IA-A-17	Diseñar y analizar un conjunto de indicadores especializados para medir las pérdidas de agua en la red de acueductos de Costa Rica, según las distintas causas que le dan origen, así como un instrumento para medir el impacto que podrían tener diversas acciones para contrarrestarlas sobre el total de dichas pérdidas y un instrumento para el seguimiento general de las pérdidas a la luz de las metas planteadas para ese fin, por los operadores	₡13,60	En ejecución	40%	0%

## b. Programa calidad de transporte.

En el sector transporte, en el 2014 se inició la revisión de medidas para mejorar la calidad del transporte por autobús, se realizaron diversas inspecciones y se ha venido trabajando en iniciativas que mejoran la atención de los usuarios y la calidad de la información, su sistematización y la mejora de las reglas de aplicación de los procesos regulatorios.

Para el 2017 se implementará el programa de auditorías de demanda que se venía realizando para las rutas del sector autobús, como un programa que abarca a todas las modalidades del transporte público remunerado de personas, incluyendo evaluaciones de calidad. El resultado de la ejecución se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro 11**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.2**  
**Fiscalización de la Calidad**  
**Programa de Calidad- Intendencia de Transporte**  
**a junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PG1-IT-MS-17-21	1. Realizar los estudios de demanda de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús 2. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación de los operadores de transporte público modalidad autobús 3. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación del transporte público modalidad taxi 4. Desarrollar la inspección y control de los dispositivos de cobro en el transporte público modalidad taxi 5. Realizar la evaluación de la calidad y las condiciones de operación del transporte público modalidad ferrocarril 6. Ejecutar los estudios de demanda y de evaluación de condiciones de operación del transporte público modalidad cabotaje	€201,00	Planeación	14%	0%

### c. Programa calidad de Energía

La Intendencia de Energía ha venido desarrollando desde hace varios años un Programa de Calidad para Electricidad e Hidrocarburos (Combustibles y GLP). Este programa incluye la verificación de la calidad de los combustibles en las estaciones de servicio y en los planteles de RECOPE.

En el 2014 el programa de calidad se extendió al gas licuado de petróleo (GLP) para verificar la calidad del gas, la identificación de cilindros y campañas de información a los usuarios.

El otro programa desarrollado por la Intendencia de Energía es el de la calidad de la electricidad que inicia en el año 2015 y se realiza mediante un Convenio con la Escuela de Ingeniería y el Centro de Investigación electroquímica y energía química (CELEQ) de la Universidad de Costa Rica.

Los Programas de Calidad de la Intendencia de Energía se clasifican en cinco áreas y representan ₡1,598 millones del portafolio de proyectos para el 2017 (un 51%). Los resultados de la ejecución de los programas se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 12**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.2**  
**Fiscalización de la Calidad**  
**Programa de Calidad- Intendencia de Energía**  
**A junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY1-IE-17	Actualizar y aplicar un protocolo para evaluar la seguridad de los sistemas contra incendios en las estaciones de servicio durante el 2017.	₡98,13	En ejecución	53%	10%
PG1-IE-G-17	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del GLP - calidad, cantidad y continuidad- en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas del país durante 2017.	₡310,83	En ejecución	54%	21%

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PG2-IE-E-17	Fiscalizar la calidad de tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica de los sectores industrial, comercial y domiciliar que brindan las ocho empresas distribuidoras del país durante el 2017.	₡355,38	En ejecución	61%	30%
PG3-IE-C-17	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de combustibles limpios y negros-calidad - en los planteles de RECOPE de todo el país durante el 2017.	₡156,86	En ejecución	61%	42%
PG4-IE-C-17	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio - calidad y cantidad - en de todo el país durante el 2017.	₡636,06	En ejecución	67%	30%
PG5-IE-C-17	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del asfalto y emulsiones asfálticas -calidad - en los planteles de RECOPE de todo el país durante el 2017.	₡41,21	En ejecución	65%	40%

### 3.3.3. Proyectos y programas para el fortalecimiento de los instrumentos regulatorios

Los proyectos incluidos para aprobar al cumplimiento de este objetivo estratégico, están dirigidos a la construcción de elementos sólidos y válidos para la formación de instrumentos de regulación, los cuales a su vez permiten a ARESEP ejercer su mandato fundamental.

Para el año 2017, los proyectos van dirigidos al fortalecimiento de la información en diferentes actividades reguladas para el análisis de modelos tarifarios, fortalecer la definición de metodologías y búsqueda de buenas prácticas de regulación a nivel internacional.

El aporte de cada producto de los proyectos correlacionados como conjunto y a su vez de manera individual es el contar con elementos construidos con gran calidad técnica y con un enfoque de aplicación práctica que aportan una sólida base para los principios de regulación, y representan ₡ 315 millones del portafolio de proyectos para el 2017 (un 10%), los resultados de la ejecución se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 13**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.3**  
**Instrumentos Regulatorios**  
**a junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY2-IA-16-17	Implementar una Herramienta de seguimiento que asegure la calidad y confianza de la información que se utiliza para los indicadores del PRT.	₡50,00	En ejecución	51%	0%
PY2-IT-15-17	Actualizar y determinar los valores máximos y mínimos de los parámetros operativos y los indicadores del servicio de taxi regulado, como insumo para el análisis del modelo tarifario vigente	₡10,60	En cierre	93%	50%
PG2-IT-MS-17-21	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener un diagnóstico de la situación actual de todos los servicios regulados por la Intendencia desde la perspectiva geográfica.</li> <li>2. Determinar un plan de implementación del programa entre los servicios regulados con base en el diagnóstico obtenido.</li> <li>3. Recopilar datos d información geográfica y realizar giras de campo, capacitando al personal de Intendencia involucrado, con el fin de que pueda darle continuidad y soporte.</li> <li>4 Determinar los requerimientos de información para cada servicio regulado.</li> <li>5. Diseñar, construir e implementar la base de datos de acuerdo con los requerimientos de información de cada servicio regulado.</li> <li>6. Establecer las bases de datos de este programa como única fuente de datos interinstitucional</li> </ol>	₡70,00	Planeación	10%	0%

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY2-CDR-16-17	Contar con información detallada de cada eslabón de la cadena de valor del suministro de combustible de tal forma que se pueden definir mejor las metodologías tarifarias y que se identifiquen los prestadores del servicio.	€124,38	En ejecución	60%	0%
PY1-CDR-17	1. Identificar buenas prácticas en la regulación de los sectores de interés a nivel internacional que pueden ser aplicable al contexto de los servicios públicos en Costa Rica. 2. Establecer estrategias para la implementación en el país de las buenas prácticas identificadas	€60,00	Planeación	15%	2%

### 3.3.4. Proyectos y programas de apoyo a la organización

Los proyectos propuestos para contribuir al cumplimiento de este objetivo, tiene como propósito lleva a cabo la sistematización de procesos e información como su enfoque de ejecución, en donde la sistematización se comprende como la capacidad de ordenar una serie de elementos componentes, en pasos, etapas, prioridades y jerarquías.

El aporte principal es optimizar la ejecución actividades que brindan soporte a los procesos de regulación, la cual se da en forma de información precisa, documentación digitalizada de fácil acceso y consulta, ejercicios de planificación estratégica y operativa con la capacidad de generar escenarios de valoración, un enfoque a la calidad en general a nivel institucional y desde una sede física acorde para el acceso del regulado y los usuarios.

El impacto es un regulado y usuario, con la capacidad plena de acceso a información veraz para brindar y demandar servicios de calidad, bajo el concepto de servicio al costo. Y representan € 544 millones del portafolio de proyectos para el 2017 (un 17%) tal como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 14**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.4**  
**Organización de Recursos de Apoyo**  
**En millones de colones**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY1-DEGD-15-17	Implementar un sistema integrado y automatizado de gestión documental que permita capturar, registrar, procesar, controlar y transferir los datos e información Institucional de manera segura, eficiente y eficaz.	€61,56	En ejecución	77%	0%
PY1-DF-15-18	Contar con un sistema administrativo financiero	€410,00	Planeación	10%	0%
PG1-DGEE-SGC-17	Mejorar la medición y el seguimiento de los procesos y productos.	€0,00	Planeación	10%	N.A.
PY1-DGEE-17-18	Implementar una herramienta informática que permita capturar e integrar los datos e información necesaria para llevar a cabo la planificación institucional de corto, mediano y largo plazo, que se deriva de la estrategia institucional considerando el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales y regionales como marco orientador, que se vincule con el presupuesto institucional para la toma de decisiones durante el año 2017.	€42,75	Gestión de adquisiciones	35%	0%
PY2-DGO-16-18	Asegurar la continuidad de operaciones de acuerdo a un plan claramente definido, aprobado y divulgado.	€29,70	En ejecución	76%	34%

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY1-DGO-15-17	Satisfacer las necesidades de contar con instalaciones propias que permitan el desarrollo de las actividades normales de la ARESEP y la SUTEL, así como atender a cabalidad la Disposición c) dirigida al Regulador General del oficio 03304 de la Contraloría General de la República (DFOE-IFR-0220 del 8 de abril de 2011) "Informe N° DFOE-IFR-4-2011 sobre los resultados del estudio efectuado en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, relacionado con el arrendamiento de oficinas en el edificio Multipark por parte de la ARESEP y la SUTEL"	∅0,00	En ejecución	36%	N.A.

### 3.3.5. Proyectos y programas de información, medición de impacto y rendición de cuentas.

Si bien en la institución la mayoría de las acciones para dar cumplimiento a este objetivo, se llevan a cabo con recurso interno es importante señalar que se incluye dentro del POI 2017 el Sistema de la Regulación y Evaluación de la Calidad, el cual dio inicio en 2015 y tiene la particularidad de que para su formulación y puesta en marcha ha incorporado la participación de las tres intendencias, el área de atención al usuario y gestión documental, actualmente se encuentra en su etapa final de ejecución, la cual concluirá en tercer trimestre de 2017. Sus productos finales serán; la divulgación de los productos y la capacitación en su uso por parte de los reguladores.

Aporta 191 ingresadores; para el manejo integral de los datos aportados por los regulados, de forma tal que los convierte en información inteligente, permitiendo aplicar principios de inteligencia de negocios al ejercicio de la regulación por parte de ARESEP.

El impacto de la utilización de este enfoque produce y desarrolla una alta capacidad de gerenciamiento de las actividades regulatorias en las tres Intendencias y el Centro de Desarrollo para la Regulación. Los resultados de la ejecución tanto física como financiera se presentan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 15**  
**Distribución del POI 2017 según Objetivo Estratégico N.5**  
**Comunicación, Información, medición de impacto y rendición de cuentas**  
**a junio de 2017**  
**(en millones de colones)**

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física	Ejecución financiera
PY1-INT-SIR-15-17	Desarrollar un sistema integral que permita capturar, almacenar, actualizar y procesar automáticamente los datos e información que representan los insumos del modelo de regulación económica, técnica y de calidad de la prestación de los diferentes servicios regulados por ley; así como también el seguimiento de los productos desarrollados.	₡77,00	En ejecución	71%	4%

### 3.4. Medidas correctivas.

En términos generales la ejecución física es congruente con lo planificado a realizar durante el primer semestre 2017. Y la ejecución presupuestaria congruente con los productos recibidos, se debe recordar que esta solo puede tomar valores altos cuando se hayan recibido los entregables.

No obstante, como parte del análisis individual de los proyectos se considera conveniente señalar las medidas correctivas, presentadas por las áreas ejecutoras en aquellos casos en los cuales los proyectos fueron cerrados o se encontraban en etapa de planificación. Lo anterior, en el entendido de que se mantendrán los esfuerzos para continuar con las acciones en proyectos que se ubican en la etapa de ejecución (75%).

Con respecto a los proyectos cerrados se considera importante señalar:

- Ante el cierre del proyecto denominado “Marco jurídico ambiental específico para regular el sector de agua” cabe destacar que el objetivo inicialmente planteado se mantiene y se alcanzará con recurso interno.

- En el caso del Programa de Verificación de la Calidad del Agua Potable se indicó por parte del área ejecutora que el programa lo estaría realizando el laboratorio Nacional de Agua, por lo que el objetivo inicial se estaría cumpliendo.

Con respecto a las acciones dirigidas a promover la ejecución de proyectos durante el segundo semestre 2017, se considera importante mostrar las principales medidas indicadas por las áreas ejecutoras para promover la ejecución de los proyectos:

- Se ajusta el cronograma del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) para el segundo semestre en el caso del proyecto denominado Verificación del Nivel de Confianza de la Información proporcionada por los entes regulados del sector acueducto y alcantarillado.
- Con respecto al programa de seguimiento de información geográfica se mantienen acercamientos con las demás intendencias con el objetivo de estandarizar prácticas y técnicas necesarias para contar con toda la información geográfica requerida a nivel institucional.
- Se valoran posibles ajustes en el alcance de los programas de calidad debido a las variaciones en el tipo de cambio, ocurridas en el primer semestre.
- El programa de Gestión de la Calidad se ajusta durante el segundo semestre para alinearlos con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Táctico.
- En el caso del programa de Calidad de transporte y el proyecto Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación y los servicios públicos, si bien desde el área no se plantean acciones de ajuste, es recomendable hacer una revisión para valorar las necesidades de replanteamiento que puedan requerir estos proyectos, no solo para el resto del año 2017 sino para los años siguientes, en función del fortalecimiento de la ejecución.

## Capítulo IV: Consideraciones finales

---

### 4.1 Aspectos a considerar

1. A partir de la resolución RRG-022-2017, se favorece el ordenamiento de proyectos dentro del portafolio y la ejecución de los mismos y se inicia un enfoque de organización mejor proyectizado para la ejecución del portafolio. Esto se refleja en una mejora en los niveles de ejecución durante el primer semestre del año 2017. Por ejemplo, en el caso de tecnologías de información la ejecución física fue del 51%.
2. La variación en el Plan Operativo Institucional, al primer semestre 2017 no muestra variaciones significativas, que tengan afectación en el cumplimiento de los objetivos esperados, ni presupuestariamente.
  - a. Si bien se da el cierre oficial de dos proyectos no hay detrimento del objetivo inicialmente planteado, tal es el caso del Programa de Verificación de Agua potable, se cierra (139-IA-2017), donde el objetivo se obtendrá a través del Laboratorio Nacional de Agua (LNA). Y el proyecto para el Marco Jurídico Ambiental para la Regulación del Sector de Agua en aras de aprovechar el talento humano institucional y el fortalecimiento de competencias técnicas en esta materia (327-IA-2017).
  - b. Las necesidades de modificación presupuestaria para este primer semestre fueron las mínimas (-7.27%) y se llevan a cabo bajo un estricto método de análisis, valoración y aprobación. Fueron únicamente dos y ambas consideradas pertinentes; desde el Programa de Calidad de Transportes (PG1-IT-MS-17/21) se apoya el Proyecto de Cobro Electrónico, el cual se encontraba en estado de suspensión hasta este primer semestre de 2017, la segunda se motiva al acelerar la ejecución del proyecto de Aseguramiento de la Calidad (PY2-DGO-16-18) y concluyendo con productos y su aplicación en el año 2017 en lugar del 2018, año originalmente establecido para su conclusión.
3. El portafolio de proyectos en 2017, mantiene un fuerte énfasis en su composición hacia las actividades sustantivas (80.3%), concentrándose en los Derechos de los Usuarios, Fiscalización de la Calidad y en los Instrumentos Regulatorios. Reforzándose la intención al ver la composición del programa 1.2 y del programa 2.

4. A partir de la aplicación de los criterios de evaluación se determinó que un 75% de los programas y proyectos está en ejecución, significa que ya superaron las etapas de planeación y gestión de adquisiciones de la ruta crítica, permitiéndoles un desarrollo de ejecución concentrado en la generación de entregables propios de cada proyecto.
5. El porcentaje de ejecución física se ubica en un 47% al primer semestre 2017 y el porcentaje de ejecución presupuestaria en un 15%, lo cual es producto de la generación asociada de entregables y por ende de la gestión de pagos de los mismos.

## **4.2 Recomendaciones**

- 1) Respecto a administrar de manera positiva la Ruta Crítica de los proyectos, es recomendable visualizar los mismos bajo una perspectiva de mejora en la iniciación y planificación, con una herramienta que contribuya a utilizar el análisis del problema, sus causas y efectos y con esa base establecer objetivos, valorar las alternativas de solución con mejor posibilidad de ser llevadas a una realidad de ejecución, de manera que se escoja la más viable y factible. Es especialmente recomendable para los proyectos en etapa de planificación.
  - 2) Prestar especial atención a los cronogramas de los planes de proyectos del portafolio 2017, de forma tal que se enfoque en la concreción de las actividades que están asociadas a entregables y obtención de hitos, de forma tal que apoyen la gestión financiera de los proyectos para el segundo semestre del año.
  - 3) Adoptar una evaluación de gestión y administración de proyectos que tenga una perspectiva de análisis basada en; relevancia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad.
- En el caso del programa de Calidad de transporte y el proyecto Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación y los servicios públicos, si bien desde el área no se plantean acciones de ajuste, es recomendable hacer una revisión para valorar las necesidades de replanteamiento que puedan requerir estos proyectos, no solo para el resto del año 2017 sino para los años siguientes, en función del fortalecimiento de la ejecución.



# Anexo #1

Anexo 1  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017**  
**MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA (MRP)**  
**Programa 1: Administración superior**

Nº	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del Indicador 1 sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
1	3	Instrumentos regulatorios	PY2-CDR-16-17	Cadenas de valor en el suministro de los derivados de hidrocarburos	Contar con información detallada de cada eslabón de la cadena de valor del suministro de combustible de tal forma que se pueden definir mejor las metodologías tarifarias y que se identifiquen los prestadores del servicio.	Levantamiento de la información necesaria para el conocimiento de los detalles de cada participante en la cadena de valor agregado para el suministro interno de combustibles.	IE/CDR	Grado de avance en la ejecución del proyecto	(Número de productos entregados y aprobados/número total de productos solicitados) * 100	50%	124.378.378	-	Debido a solicitudes de prórroga para la entrega de información por parte de los operadores, se presentaron atrasos importantes en la ejecución del contrato. Por esa razón se concedió al CEIQ-UCR una ampliación del plazo de ejecución hasta el 30 de noviembre de 2017.	En ejecución	60%
2	3	Instrumentos regulatorios	PV1-CDR-17	Análisis comparativo a nivel internacional de los modelos de regulación de servicios públicos regulados por ARESEP	1. Identificar buenas prácticas en la regulación de los sectores de interés a nivel internacional que pueden ser aplicables al contexto de los servicios públicos en Costa Rica. 2. Establecer estrategias para la implementación en el país de las buenas prácticas identificadas	1. 10 estudios con el análisis comparativo de los modelos y los resultados de su aplicación, al finalizar el segundo semestre del año 2. Definida una estrategia por servicio contemplado en este proyecto, para la incorporación de las lecciones aprendidas a nivel internacional en los instrumentos de regulación que aplica Aresep, al finalizar el segundo semestre del año.	CDR	Grado de avance del proyecto	(Número de productos entregados y aprobados/número total de productos solicitados) * 100	0%	60.000.000	1.300.000	La contratación fue solicitada el 23 de mayo de 2017. El 19 de junio la Proveduría Institucional envió la invitación al ICAP para presentar la oferta de los servicios, con fecha límite el 30 de junio de 2017. A la fecha se está a la espera de la oferta respectiva.	Planeación	15%
3	5	Comunicación, información, medición de impacto y rendición de cuentas	PV1-INT-SIR-15-17	Sistema de la Regulación y Evaluación de la Calidad	Desarrollar un sistema integral que permita capturar, almacenar, actualizar y procesar automáticamente los datos e información que representan los insumos del modelo de regulación económica, técnica y de calidad de la prestación de los diferentes servicios regulados por ley, así como también el seguimiento de los productos desarrollados.	1. Captura del 100% de la información vía web. 2. Automatización 100% del procesamiento de los datos e información. (A excepción de la validación de datos que requiere una revisión directa por parte del personal del área). 3. Migrar hacia un modelo de admisibilidad tarifaria en línea. 4. Generar información gerencial en tiempo real para mejorar la toma de decisiones.	CDR	Porcentaje de módulos realizados	(# módulos realizados/#planeados) * 100	60%	77.000.000	3.244.134	Se ha dado un aumento en el alcance del proyecto, razón por la que se la finalización pasara de diciembre 2016 a octubre de 2020. Se está cumpliendo con el avance según lo planteado en los cambios del cronograma.	En ejecución	71%

Nº	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador / sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
4	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DEGD-15-17	Sistema de Gestión Documental	Implementar un sistema integrado y automatizado de gestión documental que permita capturar, registrar, procesar, controlar y transferir los datos e información Institucional de manera segura, eficiente y eficaz.	Automatizar al 100% la gestión de la correspondencia interna y OT-metodología tarifaria a través del uso del documento electrónico. Controlar en un 100% el ingreso, procesamiento y salida de la documentación interna y la relacionada al OT- Metodología Tarifaria.	DEGD	Porcentaje de avance del proyecto	Sumatoria de [avance esperado en cada semestre*sumatorio de (importancia relativa de cada actividad en cada semestre*cumplimiento de cada actividad en cada semestre)]	99%	61.560.000	-	Se aprobó una prórroga el 29 de marzo mediante oficio 164-DGO-2017. Con respecto a la compra de licencias se están actualizando los precios, para que en julio se pase al Departamento de Proveduría la compra. Con respecto a los pagos pendientes por el desarrollo, se estarán ejecutando en setiembre 2017, cuando se reciban los productos a satisfacción y se den por finalizadas las etapas.	En ejecución	77%
5	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DF-15-18	Adquisición de GRP/ERP Sistema de Información Administrativo financiero	Contar con un sistema administrativo financiero	Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas para aumentar la productividad y elevar la calidad de los procesos, oportunidad e integridad de la información financiero contable	DF	Cumplimiento del plan de proyecto	Módulos implementados/ módulos planeados	0%	410.000.000	-	Se presentó un informe de recomendación al Regulador General sobre el método de adquisición del ERP/GRP (Compra/Donación), mediante oficio 139-DTI-2017. Se esta negociando la cesion de licencias por de SUTEL y de la contratación del proveedor para la implementación del sistema.	Planeación	10%
6	1	Derechos del usuario, acceso equitativo a los servicios y participación social	PY2-DGAU-15-19	Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos	Generar empoderamiento en la población sobre el alcance de sus derechos como usuarios de los servicios públicos	Lograr mediante la ejecución de las actividades y acciones programadas dentro del proyecto, desarrollar la estrategia de comunicación que permita informar sobre los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados, con el objetivo de que puedan vigilar la calidad de los servicios y hacer las denuncias calificadas en caso de requerirse	DGAU	Porcentaje de avance del proyecto	Sumatoria de [avance esperado en cada semestre * sumatoria de (importancia de cada actividad en cada semestre* porcentaje de cumplimiento de cada actividad en cada semestre)], donde el avance esperado en cada semestre es el presupuesto de cada semestre/presupuesto total	39%	373.000.000	2.500.000	Este proyecto está en proceso de revisión ante el nuevo PEI, como parte de la alineación estratégica institucional. 5 de las 7 de las contrataciones planeadas para el presente año ya se encuentran adjudicadas y en proceso de ejecución. Las 2 contrataciones restantes se encuentran en gestión de adquisiciones.	En ejecución	39%

Nº	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador   sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
7	4	Organización de recursos de apoyo	PG1-DGEE-SGC-17	Programa para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad institucional	Mejorar la medición y el seguimiento de los procesos y productos	Completar la medición y el seguimiento de al menos dos procesos clave de acuerdo con lo visualizado en el PEI	DGEE	Grado de cumplimiento del cronograma	Avance real/avance esperado	0%	-	-	Considerando el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2022, se determinó que era necesario alinear la gestión de la calidad tanto con la estrategia como con los planes tácticos por lo que antes de iniciar un fortalecimiento de la mejora en la medición y seguimiento de los procesos institucionales es necesario hacer una revisión de la política de la calidad, validar el mapa de procesos y hacer un alineación integral a nivel institucional, orientada a fortalecer los resultados, especialmente en materia de regulación. Por lo tanto, durante el II semestre del 2017 los esfuerzos se orientarán en realizar acciones que generen insumo para llevar a cabo la alineación institucional, variando el alcance inicial del proyecto. Al ser un proyecto que se realiza con recurso interno, las acciones a tomar en el II semestre, no tiene implicaciones presupuestarias.	Planeación	10%
8	4	Organización de recursos de apoyo	PV1-DGEE-17-18	Sistema de Planificación (SIP)	Implementar una herramienta informática que permita capturar e integrar los datos e información necesaria para llevar a cabo la planificación institucional de corto, mediano y largo plazo, que se deriva de la estrategia institucional considerando el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales y regionales como marco orientador, que se vincule con el presupuesto institucional para la toma de decisiones durante el año 2017	Sistema de planificación automatizado y en funcionamiento vinculado al presupuesto para la toma de decisiones	DGEE	Grado de convencimiento	(Requerimientos enviados/requerimientos solicitados) / (Grado de convencimiento de los criterios/criterios requeridos)	0%	42.750.000	-	Se ha desarrollado el primer módulo del sistema, el de planificación. Se hizo una ampliación del contrato para iniciar la segunda etapa del sistema y se está realizando una contratación para finalizar todo el sistema.	Gestión de adquisiciones	35%

Nº	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador l sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
9	4	Organización de recursos de apoyo	PV2-DGO-16-18	Aseguramiento de la Operación	Asegurar la continuidad de operaciones de acuerdo a un plan claramente definido, aprobado y divulgado.	1. Crear un instrumento que permita mantener una continuidad razonable de los procesos que realiza la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y se garantice que ante una eventual interrupción, no se afecte en forma significativa a los usuarios 2. Dar cumplimiento a las normas técnicas de la Contraloría General de la República. 3. Suministrar un ptoocolo al personal para que en caso de una eventualidad, se tenga claro el curso de acción a seguir	DGO	Porcentaje de avance del cronograma	Avance real del proyecto/avane programado del proyecto	97%	16.000.000	10.098.000	En este momento se está en la fase de desarrollo de plan de continuidad y los planes de recuperación, tanto de negocio como de Tecnologías de Información.	En ejecución	76%
10	4	Organización de recursos de apoyo	PV1-DGO-15-17	Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de ARESEP y SUTEL	Satisfacer las necesidades de contar con instalaciones propias que permitan el desarrollo de las actividades normales de la ARESEP y la SUTEL, así como atender a cabalidad la Disposición c) dirigida al Regulator General del oficio 03304 de la Contraloría General de la República (DFOE-IFR-0220 del 8 de abril de 2011) "Informe N° DFOE-IFR-4-2011 sobre los resultados del estudio efectuado en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, relacionado con el arrendamiento de oficinas en el edificio Multipark por parte de la ARESEP y la SUTEL"	Edificio llave en mano para ubicar las oficinas de Aresep y Sutel y dejar de pagar el servicio de alquiler en el oficentro Multipark	DGO	Porcentaje de avance del proyecto	Actividades realizadas / Actividades totales	36%	-	-	El BCCR comunicó la denegatoria al endeudamiento requerido por la ARESEP, mediante oficio ID-576-05-BCCR del 23 de marzo de 2017, al cual la ARESEP presentó un recurso de reposición y nulidad concomitante mediante oficio 270-RG-2017 del día 27 de marzo de 2017. El Banco de Costa Rica presentó del diseño y estructuración financiera en colonos (aprobado por la Junta Directiva de ARESEP el 27 de Junio de 2017 mediante Acuerdo 03-32-2017), el cual ya fue revisado tanto por ARESEP como por SUTEL. Dicho informe es insumo para solicitar nuevamente la autorización de endeudamiento ante MIDEPLAN, CONIP y BCCR.	En ejecución	36%

## Anexo #2

ANEXO 2  
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017**  
**MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA (MRP)**  
**Programa 1: Regulación de Servicios Públicos**

Nº	OE NP	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador 1 sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
11	3	Instrumentos regulatorios	PY1-IA-17	Marco Jurídico ambiental específico para regular el sector de agua	Establecer el Marco Jurídico Ambiental Específico para la Regulación del Sector Agua.	Elaborar un Diagnóstico con la identificación de la legislación ambiental aplicable a la prestación de los servicios públicos en el sector de aguas, considerando aspectos establecidos mediante convenios regionales e internacionales (por ejemplo: Objetivos de Desarrollo del Milenio).	IA	Informes probados de acuerdo a condiciones del contrato para obtener el Marco Jurídico Ambiental Específico	Informes aprobados de acuerdo a contrato / informes totales	N.A.	20.000.000	-	Proyecto cerrado en el I semestre. Desde la administración superior se consideró que se puede realizar con recurso interno de la Intendencia de Agua.	Cerrado	N.A.
12	3	Instrumentos regulatorios	PY2-IA-16-17	Verificación del nivel de confianza de la información proporcionada por los entes regulados del sector acueducto y alcantarillado	Implementar una Herramienta de seguimiento que asegure la calidad y confianza de la información que se utiliza para los indicadores del PRT.	1. Definir proceso de revisión de la calidad de los indicadores. 2. Generar una herramienta de revisión de la calidad de los indicadores. 3. Probar la efectividad de la herramienta en un plan piloto de una zona. 4. Aplicar la herramienta en todas las operadoras de acueductos y alcantarillado.	IA	Aplicación de la herramienta en todas las zonas fiscalizar de todas las zonas	Numero de operadoras fiscalizadas de las zonas / numeros de operadoras planificadas a fiscalizar de todas las zonas	0%	50.000.000	-	El 30/05/2017 se aceptó el nuevo plan de trabajo y cronograma. El 14/06/2017, se aprueba el informe de subanaciones, y se realiza la solicitud de pago. Se estima la finalización para el 1/12/2017	En ejecución	51%
13	2	Fiscalización de la calidad	PG1-IA-A-17	Programa de Verificación de la Calidad del Agua Potable	Realizar análisis que permita verificar la calidad del agua para consumo humano con base en el Reglamento de la Calidad del Agua Potable decreto N° 38924-S.	Verificar la calidad del agua brindada a un grupo de abonados del servicio de acueducto.	IA	Reportes de laboratorio aprobados de acuerdo a condiciones del contrato	Cantidad de reportes aprobado/ cantidad total de reportes planeados	N.A.	144.000.000	-	Proyecto cerrado en el I semestre. El producto del programa se obtendrá a través del Laboratorio Nacional de Agua, financiado por medio de tarifa según RIA-8-2015	Cerrado	N.A.
14	2	Fiscalización de la calidad	PG2-IA-A-17	Verificación del parque de hidrómetros instalado por los operadores	Verificar el estado y el nivel de exactitud del parque de hidrómetros instalado por los operadores, con el fin de obtener un diagnóstico que determine en que aspectos se debe mejorar y evaluar el nivel de cumplimiento de la norma técnica	1) Obtener información de la operación de los hidrómetros 2) Madrir con la muestra evaluada el nivel de cumplimiento de la norma de hidrómetros. 3) Verificar si la instalación de los mismos se realiza de acuerdo a lo solicitado por ARESEP.	IA	Informes de aprobación de la verificación del estado y exactitud de los hidrómetros, segun las condiciones del contrato	cantidad de informes aprobados / total de informes planeados	0%	30.000.000	-	El 19 de junio de 2017 se firmó el contrato 005-ARESEP-2017 con el proveedor.	En ejecución	40%

№	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador 1 sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
15	2	Fiscalización de la calidad	PG3-IA-A-17	Agua no contabilizada	Diseñar y analizar un conjunto de indicadores especializados para medir las pérdidas de agua en la red de acueductos de Costa Rica, según las distintas causas que le dan origen, así como un instrumento que permita medir el impacto que podrían tener diversas acciones para contrarrestarlas sobre el total de dichas pérdidas y un instrumento para el seguimiento general de las pérdidas a la luz de las metas planteadas para ese fin, por los operadores.	Diseñar un conjunto de indicadores especializados para medir las pérdidas de agua en la red de acueductos de Costa Rica, según las distintas causas que le dan origen, así como un instrumento que permita medir el impacto que podrían tener diversas acciones sobre el total de dichas pérdidas, y un instrumento para el seguimiento general de las pérdidas a la luz de las metas planteadas para ese fin, por los operadores del servicio.	IA	Porcentaje de informes aprobado	Informes aprobados de acuerdo a contrato / informes totales	0%	13.600.000		El 18 de mayo de 2017 se da el inicio de ejecución de la contratación con COPRODESA.	En ejecución	40%
16	2	Fiscalización de la calidad	PV1-IE-17	Seguridad contra incendios en estaciones de servicio	Actualizar y aplicar un protocolo para evaluar la seguridad de los sistemas contra incendios en las estaciones de servicio durante el 2017.	1- Contar con una herramienta de evaluación actualizada 2- Aplicar la herramienta. 3- Contar con los resultados de las evaluaciones de las estaciones de servicio.	IE	Estaciones evaluadas	Estaciones evaluadas/Estaciones activas	21%	98.129.726	9.812.973	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	53%
17	2	Fiscalización de la calidad	PG1-IE-G-17	Calidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP) del país	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del GLP -calidad, cantidad y continuidad- en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas del país durante 2017.	1. Verificar la calidad, la cantidad y la continuidad del GLP que expende en las plantas envasadoras durante el 2017. 2. Verificar en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas la calidad de los cilindros utilizados para almacenar GLP destinados a la venta del usuario final en el país durante el 2017. 3. Verificar las inversiones, la continuidad, medidas de seguridad, procesos y sistemas contra incendios utilizados por las plantas envasadoras de GLP del país durante el 2017.	IE	Ejecución de inspecciones calidad, cilindros y cantidad	(Relación visitas generales estimadas entre visitas totales estimadas*(visitas realizadas/visitas generales estimadas))+ (Relación visitas especiales estimadas entre visitas totales estimadas*(visitas realizadas /visitas especiales estimadas))	50%	310.829.550	64.128.857	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	54%
18	2	Fiscalización de la calidad	PG2-IE-E-17	Verificación de la calidad de la tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica.	Fiscalizar la calidad de tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica de los sectores industrial, comercial y domiciliar que brindan las ocho empresas distribuidoras del país durante el 2017.	Verificar la calidad de tensión (en baja y media) y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica de los sectores industrial, comercial y domiciliar de todo el país durante el 2017.	IE	Porcentaje de verificaciones fallidas	(Cantidad de verificaciones fallidas/cantidad de verificaciones realizadas)*100	1%	355.382.740	104.967.379	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	61%

NP	OE NP	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador I sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
19	2	Fiscalización de la calidad	PG3-IE-C-17	Verificación de la calidad de combustibles limpios y negros que se comercializan en el país - RECOPE	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de combustibles limpios y negros - calidad - en los planteles de RECOPE de todo el país durante el 2017.	Verificar la calidad de combustibles limpios y negros que expende los planteles de RECOPE de todo el país durante el 2017.	IE	Ejecución de visitas de inspección	(Número de visitas efectivas efectuadas/número de visitas estimadas)*100	50%	156.856.014	65.276.992	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	61%
20	2	Fiscalización de la calidad	PG4-IE-C-17	Verificación de la calidad y cantidad de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio del país	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio - calidad y cantidad - en de todo el país durante el 2017.	Verificar la calidad y la cantidad de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio de todo el país durante el 2017.	IE	Porcentaje de ejecución de visitas de inspecciones a Estaciones de Servicio	(Número de visitas efectivas/número de visitas estimadas)*100	4265%	636.061.181	190.686.411	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	67%
21	2	Fiscalización de la calidad	PG5-IE-C-17	Verificación de la calidad de asfaltos y emulsiones asfálticas que se comercializan en el país - RECOPE	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del asfalto y emulsiones asfálticas - calidad - en los planteles de RECOPE de todo el país durante el 2017.	Cantidad de informes realizados/ Cantidad de informes planeados.	IE	Ejecución de visitas de inspección	(Número de visitas efectivas efectuadas/número de visitas estimadas)*100	52%	41.206.209	16.595.000	Se están realizando las inspecciones según lo planificado.	En ejecución	65%
22	3	Instrumentos regulatorios	PY2-IT-15-17	Estructura de costos y coeficientes de consumo para el servicio de taxi	Actualizar y determinar los valores máximos y mínimos de los parámetros operativos y los indicadores del servicio de taxi regulado, como insumo para el análisis del modelo tarifario vigente	Estudio de mercado del sector de taxi finalizado. Estudio de mercado de los de los insumos del servicio finalizado	IT	Porcentaje de entregables recibidos a satisfacción	Entregables recibidos a satisfacción en tiempo y contenido/ total entregables	70%	10.600.000	5.300.000	El borrador del informe final fue recibido a satisfacción de la IT, mediante oficio IICE-031-2017 y remitido para su correspondiente pago mediante oficio 379-IT-2017. La Intendencia de Transporte se encuentra actualmente en proceso de revisión del sétimo entregable del proyecto denominado informe final remitido según IICE 141-2017.	En cierre	93%

Nº	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador I sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
23	2	Fiscalización de la calidad	PG1-IT-MS-17-21	Programa de Calidad para el transporte público remunerado de personas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los estudios de demanda de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús</li> <li>2. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación de los operadores de transporte público modalidad autobús</li> <li>3. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación del transporte público modalidad taxi</li> <li>4. Desarrollar la inspección y control de los dispositivos de cobro en el transporte público modalidad taxi</li> <li>5. Realizar la evaluación de la calidad y las condiciones de operación del transporte público modalidad ferrocarril</li> <li>6. Ejecutar los estudios de demanda y de evaluación de condiciones de operación del transporte público modalidad cabotaje</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de los estudios de demanda de pasajeros según protocolo relacionado</li> <li>2. Aplicación de la evaluación de las condiciones físicas y de operación según protocolo asociado</li> <li>3. Aplicación de la evaluación de las condiciones físicas y de operación según protocolo asociado</li> <li>4. Aplicación de la inspección y control de los dispositivos de cobro según protocolo asociado</li> <li>5. Aplicación de la evaluación de la calidad según reglamento de calidad</li> <li>6. Aplicación de los estudios de demanda y evaluación de condiciones de operación según protocolos asociados</li> </ol>	IT	Porcentaje de estudios, evaluaciones e inspecciones ejecutados	Cantidad de estudios, evaluaciones e inspecciones ejecutados/ Cantidad de estudios, evaluaciones e inspecciones planificados	0%	280.000.000		Los términos de referencias de todas las contrataciones relacionadas a este proyecto se enviarán para obtener los vistos buenos de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el Despacho del Regulador.	Planeación	14%

NP	OE Nº	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo.(Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador I sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
24	3	Instrumentos regulatorios	PG2-IT-MS-17-21	Programa de Seguimiento de Información Geográfica	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obtener un diagnóstico de la situación actual de todos los servicios regulados por la Intendencia desde la perspectiva geográfica.</li> <li>Determinar un plan de implementación del programa entre los servicios regulados con base en el diagnóstico obtenido.</li> <li>Recopilar datos de información geográfica y realizar giras de campo, capacitando al personal de Intendencia involucrado, con el fin de que pueda darle continuidad y soporte.</li> <li>Determinar los requerimientos de información para cada servicio regulado.</li> <li>Diseñar, construir e implementar la base de datos de acuerdo con los requerimientos de información de cada servicio regulado.</li> <li>Establecer las bases de datos de este programa como única fuente de datos interinstitucional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de la situación actual durante el primer año del programa .</li> <li>Plan de implementación durante el primer año del programa.</li> <li>Recopilar la información geográfica de los servicios de transporte público e infraestructura, durante la duración del programa, según plan de acción.</li> <li>Obtener los requerimientos de información, según plan de acción.</li> <li>Diseño, construcción y carga de la base de datos, de acuerdo a las necesidades de cada servicio, según plan de acción.</li> <li>Firma del convenio con instituciones, según plan de acción.</li> </ol>	IT	Porcentaje de avance en construcción de base de datos	Servicios con información recopilada en base de datos/total de servicios	0%	70.000.000		Los términos de referencia para la contratación han sido enviados para su visto bueno a la Dirección General de Estrategia y Evaluación y al Despacho del Regulador. No obstante se está a la espera de una alineación con respecto a las demás intendencias.	Planeación	10%