



DGEE

Plan Operativo Institucional: Informe de cumplimiento 2017

DGEE-003-2018

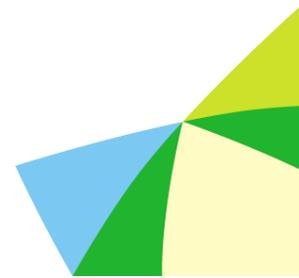


Tabla de contenido

Introducción	3
Capítulo I: Marco jurídico y estratégico	5
1.1. Marco jurídico institucional	5
1.1.1. Servicios regulados	5
1.1.2. Ley 7593	5
1.1.3. Fuente de financiamiento	6
1.2. Estructura programática	6
1.2.1. Programas y subprogramas	6
1.2.2. Marco Estratégico 2017- 2022	8
1.3. Direccionamiento estratégico	8
1.3.1. Visión, misión y valores	8
1.3.2. Objetivos estratégicos	9
Capítulo II: Metodología	11
2.1. Metodología de evaluación	11
2.2. Criterios e instrumentos de evaluación	12
2.2.1. Estado de los proyectos según objetivos estratégicos	13
2.2.2. Instrumentos de seguimiento y evaluación	13
Capítulo III: Entorno y aspectos relevantes a considerar durante el 2017	15
Capítulo IV: Resultados de la evaluación	17
4.1. Resultados generales	18
4.2. Evaluación según objetivos estratégicos	20
4.2.1. Objetivo estratégico N° 1: Usuarios	20
4.2.2. Objetivo estratégico N° 2: Calidad	22
4.2.3. Objetivo estratégico N° 3: Instrumentos regulatorios	28
4.2.4. Objetivo estratégico N° 4: Eficiencia y eficacia	32
4.2.5. Objetivo estratégico N° 5: Transparencia e impacto.	38
4.3. Ejecución presupuestaria	39
Capítulo V: Consideraciones finales	41

ANEXOS

Introducción

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) es una Institución que busca, mediante su accionar, la regulación y mejora de los servicios públicos que se brindan en el país. Para ello implementa programas de calidad, fiscalización, emisión de normativas, fijación de tarifas bajo el principio de servicio al costo. Para llevar a cabo estas acciones, formula su presupuesto procurando que sus gastos estén orientados a productos y resultados, con el fin de rendir cuentas transparentes a la ciudadanía.

Con el propósito de cumplir con las funciones y los objetivos que establece la Ley, la Aresep elabora el Plan Operativo Institucional (POI), que orienta 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 durante el ejercicio económico de 2017, para contribuir al cumplimiento de la Planificación Estratégica Institucional (PEI).

En cumplimiento de la normativa y lineamientos emitidos por 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. Esta información se resume en la matriz de resultados para cada programa, que se presenta en los anexos 2.1 y 2.2 de este documento, los cuales deberán ser sometidos a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de la Aresep.

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados que fueron formulados en el POI 2017, para determinar el avance en la ejecución física y financiera de los programas y proyectos. El Plan Operativo Institucional 2017 incluyó 24 metas con un monto total de ₡ 3.381.353.798.

De igual manera, se documenta el alcance de las metas correspondientes a cada objetivo estratégico, así como las modificaciones que se registraron en el POI, conocidas y aprobadas por la Junta Directiva y que son parte de la dinámica institucional en el transcurso de la ejecución.

Para evaluar cada una de las áreas responsables en el cumplimiento de las metas, se utiliza la estructura programática acorde con las funciones asignadas a cada dependencia de la Aresep, según el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF). Dicha estructura permite evaluar las metas relacionadas con la Administración General y Superior y los resultados directamente relacionados con las áreas de Regulación de los Servicios Públicos.

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 el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas planteadas. Por último, se presentan las consideraciones finales del informe.

Capítulo I: Marco jurídico y estratégico

1.1. Marco jurídico institucional

1.1.1. Servicios regulados

La 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 necesarias para satisfacer sus necesidades.

La institución realiza su función reguladora sobre tres grandes actividades, ^[1] 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 No 7593, del 09 de agosto de 1996, y las reformas generadas por medio de 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.
- c. Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la ley 7593. ^[2]

^[2] Se refiere al principio de servicio al costo.

- 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 el capítulo XII de la Ley 7593, el financiamiento proviene de cada actividad regulada, por la que se cobrará un canon, el cual consiste en un cargo anual calculado de acuerdo con el servicio al costo. La Institución debe presentar ante la Contraloría General de la República un Proyecto Cánones con la respectiva justificación técnica, para su aprobación.

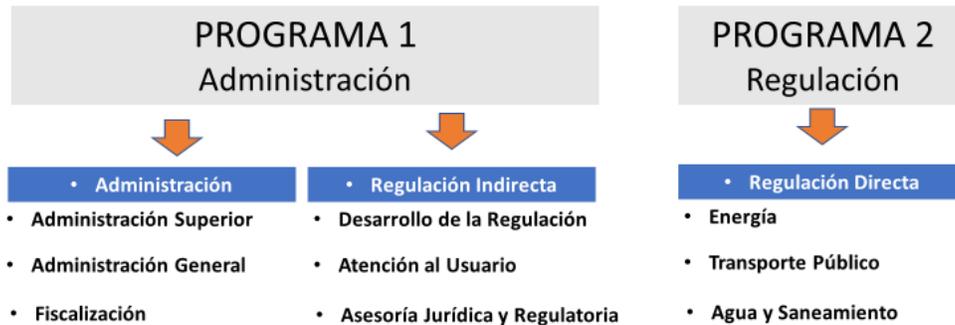
1.2. Estructura programática

1.2.1. Programas y subprogramas

El RIOF¹ define la estructura organizativa y funcional de la Aresep. Esta estructura se divide en: **Programa 1** corresponde a la Administración Superior, servicios de apoyo y regulación indirecta. **Programa 2** incluye las tres intendencias –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:

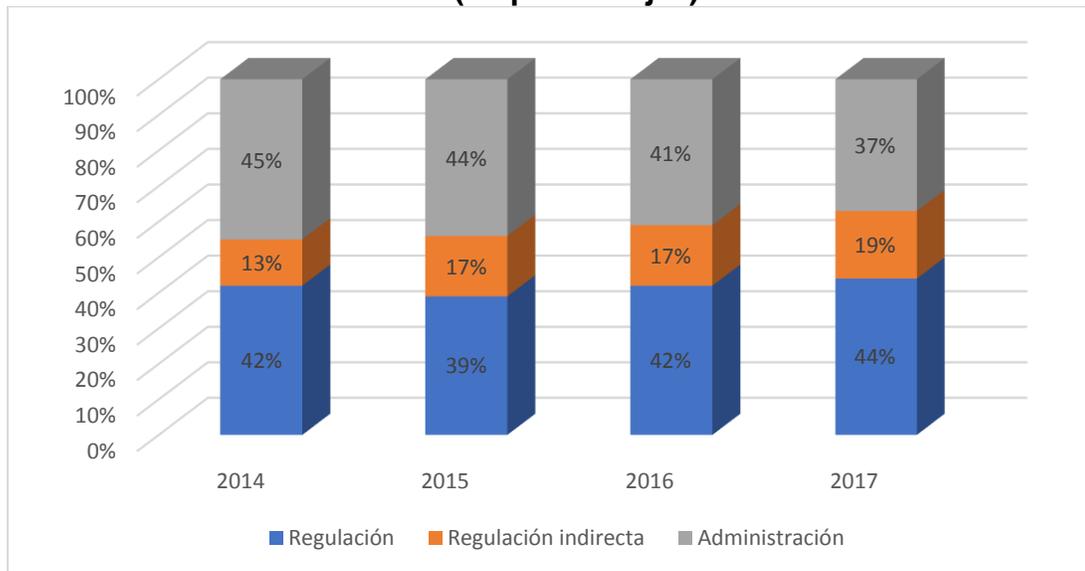
¹ Resolución RJD-038-2013, publicada en el Alcance Digital No.101 a La Gaceta No.105 del 3 de junio de 2013

Figura No. 1
Aresep, estructura programática



En el Gráfico 1, se puede observar como la participación relativa de los Programas 1.2 y Programa 2: Regulación indirecta y directa respectivamente; tiene cada vez un mayor peso con respecto al Programa 1.1: Administración.

Gráfico 1
ARESEP
Presupuesto ordinario según participación relativa
(en porcentajes)



1.2.2. Marco Estratégico 2017- 2022

El Direccionamiento Estratégico para el período 2017-2022 fue aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, en el acuerdo 03-034-2016, del 23 de junio del 2016 y se comunicó el personal a través de la circular 485-RG-2016 del 11 de julio del mismo año.

1.3. Direccionamiento estratégico

El Direccionamiento Estratégico 2017-2022 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 sus respectivas metas e indicadores. El detalle 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 ^[3] 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:

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.

b. Objetivo 2:

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:

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:

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:

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 procesos regulatorios, la transparencia y la rendición de cuentas.

El Regulador General emitió el Lineamiento 111-RG-2017 “Plan Estratégico Institucional 2017-2022”, donde 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”.

En concordancia con lo anterior y con el propósito de simplificar la descripción del Plan Operativo Institucional 2017, se destaca el concepto estratégico de cada objetivo:

Objetivos estratégicos: PEI 2017-2022

Objetivo estratégico 1	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.	Usuarios
Objetivo estratégico 2	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.	Calidad
Objetivo estratégico 3	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.	Instrumentos regulatorios
Objetivo estratégico 4	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.	Eficacia y eficiencia
Objetivo estratégico 5	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 procesos regulatorios, la transparencia y la rendición de cuentas.	Transparencia e impacto

Capítulo II: Metodología

El POI 2017 constituye el punto de partida para la evaluación anual de las metas trazadas por la Institución, donde cumple las funciones establecidas según Ley 7593 y enmarcadas en los objetivos estratégicos del PEI 2017-2022.

En los últimos años se desarrolló un proceso de planificación y evaluación participativo, objetivo, transparente y con el apoyo de formatos estandarizados, permitiendo mejorar en el tiempo y calidad la presentación y análisis de los resultados, para dar seguimiento oportuno al cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.

Esto ha permitido analizar y valorar en forma sistemática, objetiva y oportuna los resultados físicos y financieros de la administración de los ingresos y la ejecución de los programas presupuestarios, con criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad. Se procura una asignación planificada y eficiente de los recursos que permita el desarrollo de las competencias de la organización en estrecha vinculación entre los planes y el presupuesto institucional.

2.1. Metodología de evaluación

La metodología utilizada para la evaluación de las metas institucionales se estructuró de la siguiente forma:

- a) El POI 2017² es concordante con el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República. Este plan operativo integró los planes de las diferentes dependencias de la Aresep, que fueron sometidos a valoración y aprobación de la Administración Superior y de la Junta Directiva. A partir de dichos planes se construyó una matriz de programación estratégica, la cual fue presentada a la Contraloría General de la República y constituye la base sobre la cual se lleva a cabo la evaluación.
- b) El Informe de evaluación del POI del primer semestre 2017 fue conocido y aprobado por unanimidad y en carácter de firme por la Junta Directiva³.
- c) Reuniones para informar a los encargados del seguimiento de la planificación sobre la metodología, los instrumentos a utilizar y los criterios para llevar a cabo la evaluación del POI de final de periodo.
- d) Solicitud a cada dependencia para que completen los formatos y documenten los avances en los proyectos del POI 2017 a su cargo. La

² Aprobado por la Junta Directiva según acuerdo 03-50-2016

³ Según consta en acuerdo 03-38-2017 del acta de la sesión ordinaria 38-2017, del 21 de julio de 2017.

DGEE también solicitó a cada dependencia las debidas justificaciones, acciones y documentos de referencia.

- e) Del seguimiento periódico a los proyectos, que realiza la DGEE, los funcionarios responsables en las distintas dependencias brindan información que complementa la suministrada inicialmente por las dependencias.
- f) Se utilizaron criterios de evaluación estandarizados de cada una de las metas, según sus fases de evolución. Esto facilita la comparabilidad de los resultados en el tiempo y entre proyectos. Dichos criterios se encuentran documentados en el procedimiento EE-PO-02: Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación del POI.
- g) Se utilizaron formatos de planes de proyecto, control de cierre de proyectos, control de cambios y matrices de avance para cada proyecto del POI.
- h) La información utilizada para determinar el avance físico y financiero fue suministrada directamente por las diferentes Intendencias, Direcciones Generales y Jefaturas, por medio del enlace que coordinó internamente su recolección y procesamiento. La DGEE se encargó de integrar, compilar, sintetizar y analizar la información proporcionada y revisó la ejecución presupuestaria con información de la Dirección de Finanzas.
- i) Se elaboró el informe que compila los principales resultados obtenidos, el cual se presenta para valoración y aprobación a la Junta Directiva de la institución.

2.2. Criterios e instrumentos de evaluación

Las metas contenidas dentro del POI incorporan proyectos de diversa índole, por lo que se debe disponer de instrumentos únicos y estandarizados que permitan evaluar el cumplimiento de metas a medio período como al finalizar el año.

Estos instrumentos permiten que cada dependencia de seguimiento y tenga un mayor control sobre el cumplimiento de objetivos y metas de los proyectos a su cargo, lo que redundará en una mejor gestión institucional. Permite, además, 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.

Los instrumentos señalados se dividen en dos grupos: 1) aquellos que permiten medir el porcentaje de avance en la consecución de las metas a través de criterios

de evaluación y 2) aquellos que permiten dar seguimiento al avance y documentar el estado alcanzado de las mismas al finalizar el periodo evaluado.

2.2.1. 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 el avance de los proyectos, al 31 de diciembre de 2017.

De acuerdo con los criterios definidos, los estados son los siguientes:

- a. **Ejecutados al 100%:** Se refiere a las metas que forman parte del POI y que fueron concluidas en su totalidad durante el 2017 o en un porcentaje igual o superior al 90%, según los criterios de evaluación.
- b. **En ejecución:** Son proyectos que se encuentran en la fase de producción de los productos o entregables planteados en la etapa de planeación. Son aquellos que, durante el 2017, registraron un porcentaje de avance superior a 35% pero menor o igual al 100%. Se debe tener en consideración que en caso de proyectos plurianuales se evalúa el avance con respecto a la meta anual y al periodo total que está definido para el desarrollo del mismo.
- c. **Cerrado por no ejecución:** Son las metas para las cuales el área responsable presentó una solicitud de cierre de proyecto.
- d. **Otros:** Hay proyectos que por factores externos a la Institución o al área ejecutora no pudieron avanzar en la ejecución planeada pero no pueden ser cerrados por su naturaleza.

La calificación en el avance de los proyectos se cuantifica a partir de la presentación del acta constitutiva donde se establece el responsable, los objetivos y los tiempos de ejecución y los porcentajes de avance asignados de acuerdo a la documentación referencial que se presenta en cada fase⁴.

2.2.2. Instrumentos de seguimiento y evaluación

Para realizar un adecuado seguimiento y evaluación del avance de los proyectos, se dispone de instrumentos, que se utilizan en el seguimiento como en la rendición de cuentas ex ante, durante y ex post de cada proyecto. Los instrumentos son:

⁴ Anexo 4: Referente a los formularios utilizados y criterios de evaluación de proyectos.

- **Acta constitutiva**

Cada proyecto incluido en el POI 2017 cuenta con un acta constitutiva, que se elabora en la etapa de planificación y cumple con el requisito de inscripción y aprobación para que inicie. En esta acta se establece el alcance, tiempo y recursos del proyecto, así como la propuesta de calidad del producto a entregar.

- **Plan de proyecto**

Se establecen los mecanismos para el alcance, presupuesto, cronograma, calidad, recursos humanos a utilizar y planes de información, gestión de riesgos y adquisiciones del proyecto.

- **Matrices de seguimiento**

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. Estas reuniones son documentadas y sirven de insumo para completar 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 planteados. Por otro lado, el cierre del proyecto se puede dar por dos razones: porque se ejecutó y se concluye 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, quien llena el formulario y la firma del superior jerárquico que avala lo consignado. Los responsables fueron definidos desde la constitución del acta del proyecto.

Capítulo III: Entorno y aspectos relevantes a considerar durante el 2017

Los acontecimientos del entorno económico, político y social inciden directa o indirectamente sobre la gestión institucional. De manera que el acontecer del entorno de la Aresep afecta tanto la definición de sus metas como el grado de avance en el logro de éstas.

El PEI 2017-2022 se constituye en la base de los planes institucionales de mediano y corto plazo, conocidos como PETAC y POI respectivamente, además de la estimación de los recursos necesarios para su cumplimiento.

El POI 2017 se formuló considerando el marco jurídico de Aresep, los elementos relevantes del entorno (nacional e internacional), el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, los planes sectoriales, los elementos relevantes el entorno económico, político y social y las tendencias regulatorias.

3.1. Entorno internacional

Las tendencias internacionales más relevantes para fines regulatorios incluyen:

1. El país tiene un compromiso con los objetivos de desarrollo del milenio aprobados por la ONU, que están relacionados con los servicios de agua, electricidad, infraestructura y otros; razón por lo que los planes institucionales a largo, mediano y corto plazo deben estar vinculados a estos objetivos.
2. El compromiso del país con la hoja de ruta para incorporarse a la OCDE, que incluye políticas e instrumentos regulatorios con enfoques modernos y evaluación de su valor público agregado; lo que impulsa que la planificación institucional sea coherente con esta ruta.
3. Las calificaciones internacionales, el índice de calidad institucional y, las calificaciones de riesgo de la deuda soberana y de emisiones de operadores, afectan las tasas de interés internas.
4. Los factores económicos externos como el crecimiento de países con los que se tiene importantes relaciones comerciales, tendencia al incremento en las tasas de interés internacional, riesgo de salida de capitales extranjeros, tensiones políticas e incremento en el precio del petróleo y sus derivados, nivel de inversión extranjera, ajustes en los tipos de cambio y revisión de los acuerdos comerciales. Estas variables pueden incidir en el nivel de gastos, inversión y costo de capital del operador y, finalmente, en las tarifas de los servicios regulados.

5. Se observa a nivel mundial algunas tendencias regulatorias como el fortalecimiento de la independencia del ente regulador, con un abordaje multidisciplinario de las áreas de su competencia, reducción de las asimetrías de información, generación de mayor valor público agregado y la vinculación de planes internos con los objetivos nacionales.

3.2. Entorno nacional

Los planes institucionales consideran las directrices del plan nacional de desarrollo y los planes sectoriales, para que exista coordinación entre la planificación nacional y la institucional.

El entorno macroeconómico del país finalizó el 2017 con una inflación dentro de las metas fijadas por el Banco Central, un crecimiento del PIB del 3,2%, un alto déficit fiscal que alcanzó al 5,6%; así como altibajos en el tipo de cambio, con un precio al cierre del año de ₡572,56 por dólar.

Estos resultados tienen repercusiones sobre las tasas de interés y los costos de financiamiento o inversión de los operadores de los servicios públicos, por lo que tiene implicaciones sobre las tarifas. Asimismo, el tipo de cambio genera un impacto directo en los proyectos, debido a que estas variaciones pueden tener implicaciones para la ejecución presupuestaria de los proyectos del POI, dado que varían los montos de la ejecución respecto a lo planificado.

En otro tema, la entrada de nuevas tecnologías y de las economías colaborativas al país han generado un reto para la institución, de manera que la Aresep ha tenido que enfrentar estos cambios de manera estratégica, especialmente en el sector de taxi, razón por la que se han tenido que revisar los planes de corto plazo para asegurarse que son acordes con lo que está sucediendo en el sector.

Capítulo IV: Resultados de la evaluación

Conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley General de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y a la normativa emitida por la Contraloría General de la República, se realiza la evaluación de la planificación operativa del ejercicio económico 2017, con el propósito de cumplir con el principio de rendición de cuentas al que está sometida la ARESEP, como institución autónoma del sector público costarricense.

La evaluación del POI se realiza considerando, entre otros elementos, el marco jurídico vigente; el entorno internacional; la realidad nacional en materia económica, política, social y ambiental; el estado de la prestación de los servicios públicos, los avances recientes logrados por la institución y las tendencias más importantes en materia de regulación. En este contexto, se analiza el avance en el cumplimiento de las metas propuestas según los criterios de evaluación vigentes.

El objetivo de la presente evaluación es medir el grado de cumplimiento de las metas planificadas en los diferentes proyectos, las cuales se clasifican según programa y objetivo estratégico. Se toma como referencia el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 con sus cinco objetivos estratégicos distribuidos en actividades sustantivas y actividades de apoyo.

Para cada uno de estos objetivos de carácter estratégico se definieron 24 metas, que están relacionadas con el desarrollo de proyectos a cargo de las diferentes dependencias que conforman la organización.

El presupuesto ordinario 2017 asignado al POI 2017 es por un monto total de ₡3.381.353.797 (Cuadro 1) con el fin de viabilizar el cumplimiento de las metas establecidas, dentro del marco funcional establecido por Ley.

En primera instancia se presentan los resultados generales de la evaluación con la distribución presupuestaria asignada a los proyectos, así como su ejecución física y financiera según objetivo estratégico. Se señala el estado general de los proyectos para conocer si éstos se ejecutaron en su totalidad, parcialmente o fueron cerrados. Posteriormente, se presentan los resultados de la evaluación de cada meta por objetivo estratégico.

La evaluación se realiza considerando las modificaciones realizadas al POI durante el año y se excluyen los proyectos cerrados en la evaluación física, tal como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 1
Presupuesto ordinario por subprograma
y objetivo estratégico a diciembre 2017
(original y modificado)
(en millones de colones)

Programa	Descripción	# Proyectos	Monto original	Proyectos a evaluar 2017	Monto modificado	Monto ejecutado
Programa 1.1: Administración	•Administración superior y de apoyo •Fiscalización superior •Administración general	7	607	7	622	108
Programa 1.2: Regulación Indirecta	•Atención al usuario •Centro de la regulación •Asesoría Jurídica y Regulatoria	3	557	3	557	214
Programa 2: Regulación Directa	•Energía •Transporte público •Agua y saneamiento	14	2.217	11	1.918	1.560
Proyectos cerrados 1/				3	234	
Modificaciones presupuetarias2/					49	
Monto total a evaluar				21	₡ 3.098	₡ 1.882
Total general		24	₡ 3.381	24	₡ 3.381	₡ 1.882

1/Proyectos cerrados:

- a. Marco jurídico ambiental específico para regular el sector de agua
- b. Programa de verificación de la calidad de agua potable
- c. Programa de seguimiento de información geográfica

2/ Se realizaron 5 modificaciones presupuestarias que afectaron al POI y como resultado final se reduce en ₡49 millones a los recursos asignados al año 2017 para atender compromisos de pago de los mismos programas por el año anterior.

Tal como se puede observar en el cuadro anterior, como parte del POI 2017 fueron aprobados 24 proyectos por un monto total de ₡3.381 millones. De éstos, 14 pertenecen al Programa 2 y representa un 16% del presupuesto total de la Aresep. Los 10 proyectos restantes se reparten en el programa 1 entre la regulación indirecta y la administración superior como muestra el Cuadro 1.

4.1. Resultados generales

Entre las prioridades institucionales está lograr la eficacia de la regulación que permita mejores servicios públicos a los usuarios, al menor costo posible, propiciar

un mercado de servicio público dinámico y atractivo para el desarrollo económico y calidad de vida para la población.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos del PEI, es importante destacar que el POI 2017 concentra un 80% de los recursos hacia el cumplimiento de metas en actividades sustantivas (objetivos estratégicos 1, 2 y 3) y el 20% en actividades de apoyo (objetivos estratégicos 4 y 5). Los resultados de la ejecución física y financiera según objetivo estratégico se resume en el Cuadro 14.

A partir de la aplicación de los criterios de evaluación establecidos como parte de la metodología se determinó el estado de los proyectos a diciembre 2017, lo cual se resume en el Cuadro 2:

Cuadro 2
Programas y proyectos según estado de avance físico y presupuesto asignado, 2017

Etapa	No.	Monto modificado	Participación relativa en presupuesto
Ejecutado al 100%	7	794	29%
Ejecución con avance de 90% y más	8	1.573	33%
Ejecución entre 35% y 90%	3	122	13%
Ejecución menor a 35%	1	200	4%
Otros 1/	2	410	8%
Cerrados	3	234	13%
Total	24	3.332	100%

Nota: Incluye las modificaciones al presupuesto.

1/ Se clasificaron como otros aquellos proyectos que por razones ajenas al área ejecutora no pudieron ser ejecutados en el año 2017 de acuerdo a lo planificado, pero por su naturaleza tampoco podían ser cerrados, tal es el caso del SIFA y el Edificio.

El Cuadro 14 resume los resultados de la ejecución de los proyectos y programas incluidos como parte del POI, según su avance físico y financiero a diciembre 2017 por objetivo estratégico. La ejecución física de los proyectos alcanza un 87% mientras que la ejecución financiera es del 56,5%.

El detalle completo para cada uno de los programas y proyectos y su porcentaje de ejecución en el año 2017 se puede observar en el anexo 1 y la explicación para cada uno de los proyectos por objetivo estratégico se presenta a continuación:

4.2. Evaluación según objetivos estratégicos

Los recursos presupuestados para la ejecución de proyectos se concentran principalmente en la fiscalización de la calidad de los servicios regulados, con el 59%; sigue el fortalecimiento de la organización con un 18%; derecho de los usuarios con un 12% y los instrumentos regulatorios y comunicación con un 8% y 3% respectivamente. En el siguiente cuadro se presenta la distribución del presupuesto entre los 5 objetivos estratégicos a diciembre de 2017:

Cuadro 3
POI según Objetivo Estratégico
A diciembre 2017
(en millones de colones)

OE	Objetivo estratégico	# Proyectos	Monto original	Proyectos modificados	Monto a evaluar ^{1/}	Participación relativa
1	Usuarios	1	₡ 373,00	1	₡ 373,00	12%
2	Calidad	10	₡ 2.066,07	9	₡1.841,87	59%
3	Instrumentos regulatorios	6	₡ 334,98	4	₡ 261,48	8%
4	Eficiencia y Eficacia	6	₡ 530,31	6	₡ 544,01	18%
5	Transparencia e impacto	1	₡ 77,00	1	₡ 77,61	3%
Total general		24	₡ 3.381,35	21	₡3.097,97	100%

1/ Excluye cerrados y considera modificaciones presupuestarias

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

4.2.1. Objetivo estratégico N° 1: Usuarios

En el portafolio de programas y proyectos del POI 2017 y con el propósito de contribuir al logro de las metas plasmadas en el Objetivo Estratégico N° 1: Usuarios, se incluyó el proyecto “Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos con un monto de ₡373,00 millones.

Este proyecto estaba dirigido a buscar impacto en la participación social, de modo que el usuario de los servicios públicos obtenga conocimientos acerca de sus derechos, y de esta manera se empodere y ejerza una fiscalización sobre los servicios que recibe. Los resultados de la ejecución física y presupuestaria se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 4
Objetivo Estratégico N° 1: Usuarios
Avance en el cumplimiento de metas
a diciembre 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	Ejecutado al 100%	100%	26%

Nota: La ejecución presupuestaria considerando la modificación realizada al proyecto fue de 58%.

En el proyecto “Estrategia de comunicación de los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos” se implementó una nueva estrategia de ejecución más eficiente.

Se modificó la realización de actividades masivas para todos los sectores por actividades específicas y enfocadas en diversas zonas geográficas, de tal forma que se mantuvo el alcance, se redujo el tiempo y los requerimientos de recursos en €165 millones. La ejecución presupuestaria fue de €95,3 millones, lo que corresponde a una ejecución del 58% con respecto a lo ajustado y un 26% si se considera los recursos inicialmente asignados, esto explica el porcentaje de ejecución final.

Como parte del proyecto, a diciembre 2017, se contrató la confección de volantes promocionales, *brochures*, artículos promocionales, 42 ferias, servicio de promotores para las ferias, material audiovisual y campaña en medios de comunicación digitales. Todas las contrataciones y actividades fueron ejecutadas y finalizadas; por lo tanto, se cumplieron los objetivos propuestos inicialmente.

4.2.2. Objetivo estratégico N° 2: Calidad

Los programas de calidad desarrollados por cada una de las Intendencias de Regulación son de carácter continuo, para todo el periodo de vigencia del PEI. Cada programa se somete a una revisión anual para verificar el cumplimiento de las actividades regulatorias. Los proyectos contenidos en este objetivo representan un 59% del total del portafolio, por un monto de \$1.842,00 millones. Los resultados de la ejecución física y presupuestaria según actividad regulada se presentan a continuación:

a. Programa calidad de agua

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

Este programa continuará su ejecución en el 2018 con el fin de verificar si los resultados cumplen con la norma establecida, se realizan adecuadamente y el acueducto opera en condiciones normales. Se han definido indicadores de calidad el agua, así como el fortalecimiento de los procesos de fiscalización. Además, se verifica el cumplimiento de la norma técnica de hidrómetros sobre la gestión en la pérdida de agua y garantizar que la facturación sea más precisa para los usuarios.

Cuadro 5
Objetivo Estratégico N ° 2: Calidad
Avance en el cumplimiento de metas
Programa de Calidad- Intendencia de Agua, 2017
(en millones de colones)

	Objetivos específico	Recurso presupuestario	Estado	Ejecución física1/	Ejecución financiera2/
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	Ejecutado al 100%	100%	92%
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	Ejecutado al 100%	100%	99%
Porcentaje de ejecución				100%	96%

1/ Se incluyen los proyectos cerrados.

2/ Se excluyen proyectos cerrados

Sendos proyectos fueron ejecutados al 100%.

Proyecto cerrado

La Intendencia de Agua cerró el proyecto PG!-IA-A-17 que estaba dirigido a que la Aresep realizara los análisis de calidad del agua para consumo humano, con base en el Reglamento de la Calidad del Agua Potable decreto N° 38924-S. No obstante, dado que esta verificación la desarrolla el Laboratorio Nacional de Agua del AYA se determinó el cierre dentro del POI 2017.

Cuadro 6
Objetivo Estratégico N° 2: Calidad
Programa de Calidad- Intendencia de Agua, 2017
(en millones de colones)

Variación	Código	Objetivos específico	Justificación	Presupuesto Original
Cerrado	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 programa se cierra, debido a que el producto se obtendrá a través del Laboratorio Nacional de Agua.	144,00

b. Programa calidad de transporte.

En el 2014 el sector transporte inició la evaluación de aspectos de calidad en el servicio por autobús, por lo que se realizaron diversas inspecciones, mejorar los procesos para disponer de información confiable, su sistematización y la mejora de las reglas de aplicación de los procesos regulatorios. En el 2017 se concluyeron proyectos que se venían realizando desde el 2016⁵ y como parte del POI 2017 se desarrollaron siguientes contrataciones:

- i. Estudios de demanda de pasajeros de las rutas de los sectores de San Pedro - Curridabat - Tres Ríos: Se cumplió con la entrega del Plan de Trabajo (primer entregable).
- ii. Estudios de demanda de pasajeros en rutas radiales de la provincia de Alajuela. Se efectuó una contratación directa con el Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica de la Escuela de Administración de Empresas del TEC, la cual fue declarada infructuosa, principalmente por el incumplimiento identificado en la oferta.
- iii. Alquiler de dispositivos GPS y plataforma electrónica para monitoreo del cumplimiento de los esquemas operativos. Se cumplió con el primer entregable, el plan de trabajo.
- iv. Análisis, diseño e implementación de aplicación móvil para fiscalización de calidad en taxis: Contratación directa realizada mediante la plataforma Mer-Link, proceso en el cual se presentaron recursos de objeción ante el cartel y recurso

⁵ Las metas finalizadas en el 2017 fueron los estudios de volumen de pasajeros autobús con 11 rutas (Desamparados y Cartago) y el Plan piloto GPS autobús con 11 rutas y 254 unidades.

de revocatoria ante la adjudicación, por lo que se retrasó el proceso hasta el 2018.

- v. Inspección de condiciones físicas y de operación de vehículos taxis: No se procedió con el inicio de la contratación debido a una revisión del entorno sectorial.

El detalle del resultado de la ejecución según tipo de contratación requerida se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 7
Objetivo Estratégico N ° 2: Calidad
Avance en el cumplimiento de metas
Programa de Calidad- Intendencia de Transporte, 2017
(en millones de colones)

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física1/	Ejecución financiera2/
PG1-IT-MS-17-21	1. Realizar los estudios de demanda de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús (6 rutas, San Pedro, Curridabat y Tres Ríos)	64,0	En ejecución	40%	20%
	2. Realizar los estudios de demanda de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús (2 rutas, Alajuela)	23,5	Cerrado	NA	0%
	3. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación de los operadores de transporte público modalidad autobús	61,5	En ejecución	40%	15%
	4. Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación del transporte público modalidad taxi (Cerrado)	25,0	Cerrado	NA	0%
	5. Desarrollar la inspección y control de los dispositivos de cobro en el transporte público modalidad taxi.	25,0	En ejecución	30%	0%
Porcentaje de avance				34%	11%

1/ Se incluyen los proyectos cerrados.

2/ Se excluyen proyectos cerrados

Si bien inicialmente la Intendencia de transporte tenía asignados ¢280 millones para ejecutar el programa de calidad 2017, se trasladaron ¢80,2 millones para pagar compromisos derivados de dos proyectos del programa de calidad del año anterior⁶.

c. Programa calidad de Energía

La Intendencia de Energía desarrolla programas de Calidad para el sector eléctrico e hidrocarburos (Combustibles y GLP).

El programa de calidad de hidrocarburos incluye la verificación de química y física de todos los combustibles, en las estaciones de servicio y en los planteles de RECOPE.

En el 2014 el programa 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 implementado por la Intendencia de Energía es el de la calidad de la electricidad que inició en el 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 8
Objetivo Estratégico N ° 2: Calidad
Avance en el cumplimiento de metas
Programa de Calidad- Intendencia de Energía, 2017
(en millones de colones)

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física 1/	Ejecución financiera 2/
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	Ejecutado al 100%	100%	75%

⁶ Se realizó en la modificación presupuestaria No. 5.

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física 1/	Ejecución financiera 2/
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	90%	93%
PG2-IE-E-17	Fiscalizar la calidad de tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica de los sectores industrial, comercial y domiciliario que brindan las ocho empresas distribuidoras del país durante el 2017.	355,38	En ejecución	90%	66%
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	90%	98%
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	90%	99%
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	90%	96%
Porcentaje de avance				92%	88%

1/ Se incluyen proyectos cerrados.

2/ Se excluyen proyectos cerrados

Es importante destacar que los programas se ejecutaron de acuerdo con el cronograma establecido, alcanzando un 92% de ejecución física y un 88% en la presupuestaria. Los informes finales serán incluidos dentro del Informe Anual de Calidad 2017.

Tal y como como se observa en el cuadro anterior, algunos proyectos registran una ejecución presupuestaria inferior a la planeada, como resultado de una revisión en

el 2018, y que repercute en una reducción en el alcance y monto de los proyectos para 2017, tal como se detalla en la sección 4.3.

4.2.3. Objetivo estratégico N° 3: Instrumentos regulatorios

Los proyectos incluidos en el año 2017 están enfocados en el fortalecimiento de mecanismos para obtener 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.

Cada proyecto está dirigido a contar con instrumentos regulatorios con una base técnica sólida y con un enfoque de aplicación práctica acorde con los principios de la regulación. Como parte del presupuesto se asignaron €261 millones y los resultados de la ejecución se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 9
Objetivo Estratégico N ° 3: Instrumentos regulatorios
Avance en el cumplimiento de metas
a diciembre 2017
(en millones de colones)

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física1/	Ejecución financiera2/
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.	67,00	Ejecutado al 100%	100%	100%
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	Ejecutado al 100%	100%	100%
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	Ejecutado al 100%	100%	86%
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	En ejecución	43%	20%
Porcentaje de ejecución				86%	56%

1/ Se incluyen los proyectos cerrados.

2/ Se excluyen proyectos cerrados

Estos proyectos obtuvieron los siguientes resultados:

- La verificación del nivel de confianza de la información proporcionada por entes reguladas del sector acueductos y alcantarillados (PY2-IA-16-17) que

fue desarrollado por el CFIA con el propósito de validar la calidad los indicadores construidos a partir de esta información.

- Se concluyó el informe que permite obtener los insumos para el análisis del modelo tarifario del servicio de taxis, mediante el proyecto (PY2-IT-15-17), realizado por la Universidad de Costa Rica.
- Como parte de la ejecución del proyecto “cadenas de valor en el suministro de los derivados de hidrocarburos” (PY2-CDR-16-17) se recibieron insumos para una mejor definición de las metodologías tarifarias y la identificación de los prestadores del servicio.

Dentro de los insumos cabe destacar el esquema global de la cadena de valor en el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos en Costa Rica, identificación de agentes involucrados, descripción de los procesos y sus condiciones técnicas y estructura de costos e inversión de los componentes de la cadena de valor. Es importante señalar que si bien este proyecto alcanza el objetivo el monto ejecutado es menor al planificado.

- Con respecto al proyecto “Análisis comparativo a nivel internacional de los modelos de regulación de los servicios públicos regulados por Aresep” (PY1-CDR-17) si bien estaba planeado para ejecutarse en el 2017, el plan de trabajo fue aprobado en el mes de diciembre, lo que implica que su ejecución será durante el 2018, lo cual hace que no se ejecute el presupuesto asignado en su totalidad.

De acuerdo con lo anterior, el cumplimiento de los objetivos originalmente planteados se alcanza, según criterios establecidos en un 86%, con una ejecución financiera de 56%.

Como parte del seguimiento de resultados en este objetivo, durante el año 2017, se cerraron dos proyectos, para los cuales se utilizará el conocimiento de los funcionarios de la Institución. El detalle de los proyectos es el siguiente:

Cuadro 10
Objetivo Estratégico N ° 3: Instrumentos regulatorios
Proyectos cerrados a diciembre 2017
(en millones de colones)

Variación	Código	Objetivos específico	Justificación	Monto modificado
Cerrado	PY1-IA-17	Establecer el marco jurídico ambiental específico para la regulación del sector agua	Se consideró que se puede realizar con recurso interno de la Intendencia de Agua, por lo que se asignó al Área Jurídica de la Intendencia. Se programó su realización para el 2018.	20,0
Cerrado	PG2-IT-MS-17-21	Obtener un diagnóstico de la situación actual de todos los servicios regulados por la Intendencia desde la perspectiva geográfica.	El proyecto fue cerrado en el II semestre, debido a que se consideró que debe integrar la participación de las tres actividades reguladas a saber; energía, agua y transporte y por lo tanto debe ser replanteado a partir de la integración de las tres áreas, para lo cual se asignó a DTI para que coordine la ejecución del proyecto a partir del año 2018.	70,0
TOTALES				€90,0

4.2.4. Objetivo estratégico N° 4: Eficiencia y eficacia

Los proyectos propuestos para contribuir al cumplimiento de este objetivo, tiene como propósito la sistematización de procesos e información que genera la Institución.

El aporte principal es optimizar la ejecución de 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 para generar escenarios de valoración, además, un enfoque a la calidad a nivel institucional y desde instalaciones físicas acordes para el acceso del regulado y los usuarios.

El presupuesto asignado a la ejecución de las metas es de ¢134 millones para el 2017, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 11
Objetivo Estratégico N ° 4: Eficiencia y eficacia
Avance en el cumplimiento de metas
(en millones de colones)

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física1/	Ejecución financiera2/
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	87%	94%
PG1-DGEE-SGC-17	Mejorar la medición y el seguimiento de los procesos y productos.	0,00	En ejecución	53%	N.A.

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física1/	Ejecución financiera2/
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	En ejecución	92%	27%
PY2-DGO-16-18	Asegurar la continuidad de operaciones de acuerdo a un plan claramente definido, aprobado y divulgado.	29,70	En ejecución	99%	100%
Porcentaje de avance				83%	18%

1/Excluye el proyecto SIFA cuya ejecución no pudo ser realizada en 2017.

2/ Incluye el monto de recursos asignado al SIFA.

Como parte de los resultados obtenidos se tiene lo siguiente:

- En el año 2017 se concluyó la programación, desarrollo y compra de licencias del proyecto Sistema de Gestión documental (PY1-DEGD-15-17). Queda pendiente únicamente el informe de migración de datos y el informe final del proyecto, lo cual se recibirá en el 2018.
- Como parte del programa para el fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad institucional (PG1-DGEE-SGC-15-17) se está realizando un estudio para determinar aspectos relacionados con la alineación con el PEI 2017-2022, la cual se espera concluir durante el año 2018.
- Se desarrolló y se implementó el primer módulo del sistema de planificación. Además, se realizó el levantamiento de requerimientos del segundo módulo del sistema. Si bien se ejecutaron el 100% de las actividades planeadas para el periodo 2017, los recursos no fueron ejecutados en su totalidad.

- Por último, con respecto al proyecto aseguramiento de la operación (PY2-DGO-16-18) si bien estaba planeado para realizarse en tres años, se concluyó durante el 2017. Este proyecto ejecutó la totalidad de los recursos y fue reforzado por medio de modificación presupuestaria para concluir la parte correspondiente al 2018.

Otros proyectos

Como parte del Objetivo estratégico N° 4: Eficiencia y eficacia, existen dos proyectos que, contrario a lo planeado para el año 2017 y debido a aspectos de orden externo y de atención de normativa, no pudieron ejecutarse las acciones programadas, razón por la cual únicamente fueron considerados como parte de la evaluación financiera y no de la evaluación física. Sin embargo, las dificultades afrontadas requirieron esfuerzos adicionales que se muestran en los párrafos siguientes:

Proyecto GRP/ERP sistema de información Administrativo Financiero (PY1-DF-15-18)

En el oficio 397-DTI-2017, por medio del cual la Dirección de Tecnologías e Información realizó la solicitud de inicio y justificación para contratar el servicio de implementación de un sistema administrativo financiero, se reflejan las acciones realizadas así como los aspectos que limitaron la ejecución de este proyecto durante el año 2017 que, entre otros comprende:

- i. Por medio de la resolución 179-2017 del Tribunal Contencioso Administrativo se declaró sin lugar la medida cautelar interpuesta por la empresa Proyectica, en la que se solicitó la suspensión de los efectos de la resolución N° RRG-634-2015, dictada dentro del procedimiento administrativo OT130-2015 y que limitaba ejecutar acciones para la adquisición de un nuevo sistema.
- ii. Mediante la resolución Oral N°.63-2017-1 del 14 de febrero de 2017, sobre medida cautelar tramitada bajo el expediente judicial: 16-000186-1027-CA Interpuesta por Proyectica, el Tribunal de Apelaciones dimensionó los efectos de la suspensión de la resolución No.RRG-634-2015, en cuanto suspendió únicamente, de manera expresa, los aspectos económicos comprendidos en dicha resolución, sea, el cobro del daño y la ejecución de la garantía de cumplimiento. En consecuencia, se entiende que la ARESEP quedó habilitada para realizar las gestiones administrativas, pertinentes y necesarias, relacionadas con la contratación del desarrollo del Sistema Administrativo Financiero de la Institución.

- iii. Posterior a la medida cautelar; se efectuaron una serie de actividades necesarias de planificación, como la consolidación del estudio de mercado realizado en el 2016 y la evaluación del ERP implementado en SUTEL, lo cual generó un informe mediante el oficio 139-DTI-2017, en el mes de mayo de 2017, el cual fue remitido al Despacho del Regulador General. Posterior a eso, por medio del Oficio 443-RG-2017 del 26 de mayo del 2017, el Regulador General instruyó a las áreas respectivas a realizar los trámites necesarios para llevar a cabo la “cesión” de licencias del ERP de la SUTEL y la correspondiente contratación.

- iv. En junio del 2017 se presentó la solicitud formal por parte del Regulador General al Consejo de la SUTEL del consentimiento de ese órgano, así como de la empresa SOIN en su condición de contratista de la SUTEL, de la cesión de licencias del ERP implementado en la Sutel.

- v. En los meses de julio y agosto se trabajó en dicha solicitud, y por medio del oficio 07038-SUTEL-SCS-2017 de fecha 24 de agosto, se comunicó por parte del Consejo de la Sutel *“Que en consecuencia, este Consejo estima procedente de conformidad con el contrato de licencia concedido por la empresa SOIN y el escrito de autorización de esta empresa, poner a disposición de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el derecho de uso de los programas de computación denominados SAPIENS POR SOIN, SOFTWARE PARA RECURSOS HUMANOS (SOIN RRHH) Y SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO (SOIN SIF) bajo la licencia de SUTEL; siempre y cuando, la ARESEP acepte todas las condiciones y liberación de responsabilidad indicadas supra.”*

- vi. Posterior a eso se ha trabajado en la elaboración de los términos de referencia y en la solicitud de contratación por medio de una Licitación Pública como se indica en el oficio 397-DTI-2017 del 11 de diciembre de 2017.

Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de Aresep y SUTEL

Con respecto al proyecto “Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de Aresep y SUTEL” (PY1-DGO-15-17) es importante señalar que mediante oficio N° DEC-AAE-007-2017 del 14 de marzo 2017, el Banco Central de Costa Rica comunicó a la Aresep y SUTEL su decisión de no avalar el financiamiento del proyecto bajo los términos inicialmente planteados en dólares, debido a que siendo la Aresep una institución que no genera recursos en esta moneda, el endeudamiento sería riesgoso. Esto generó que todo el trámite realizado a esa fecha se devolviera al inicio y por lo tanto, no se pudiera continuar con las acciones inicialmente planificadas para el año 2017.

Una síntesis de las acciones realizadas en el año 2017 fueron las siguientes:

- i. Entre los meses de abril y junio, el Banco de Costa Rica (BCR) elaboró un nuevo informe de estructuración financiera para un endeudamiento en colones y la Aresep, con base en este informe, elaboró un nuevo estudio de preinversión de conformidad con la estructura de la guía metodológica de MIDEPLAN.
- ii. El 8 de agosto de 2017 se solicitó a la Dirección de Inversiones del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), la actualización en el sistema DELPHOS, del proyecto, el cual fue actualizado el 23 de octubre.
- iii. El 23 de octubre 2017 se solicitó al CONIP rendir el aval de oportunidad sobre el proyecto de construcción del edificio para albergar las oficinas de la ARESEP y la SUTEL, el aval fue comunicado el 15 de noviembre del año 2017.
- iv. El 27 de octubre 2017 se solicitó a MIDEPLAN la autorización de endeudamiento público, cuya autorización fue dada el 4 de diciembre del año 2017.
- v. El 5 de diciembre se remitió al BCCR, una nueva solicitud de autorización para que la ARESEP pueda endeudarse en colones para construir el edificio, ante lo cual el BCR indicó que se debe formalizar otro contrato de fideicomiso que incorpore las modificaciones indicadas por el ente emisor.
- vi. El 15 de diciembre de 2017 la DGO informó a la Junta Directiva de la ARESEP que es necesario realizar un nuevo contrato de fideicomiso con el BCR.
- vii. El 19 de diciembre de 2017, mediante el acuerdo 05-69-2017, del acta de la sesión ordinaria 69-2017, la Junta Directiva de la ARESEP resolvió con

carácter firme: “(1) Revocar el acuerdo 02-63-2016 del acta de la sesión ordinaria 63-2016, del 19 de diciembre de 2016, a efectos de que el Regulador General proceda a rescindir el contrato 018-ARESEP-2016; (2) Instruir a la Dirección General de Operaciones y a la Proveeduría de la Aresep a realizar el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, a efectos de presentar a la brevedad ante la Junta Directiva para su aprobación de conformidad con el artículo 55 inciso e) de la Ley 7593, un nuevo de contrato de fideicomiso inmobiliario a suscribir entre la Autoridad Reguladora y el Banco de Costa Rica.”

Cuadro 12
Objetivo Estratégico N ° 4: Eficiencia y Eficacia
Otros proyectos
a diciembre 2017
(en millones de colones)

Variación	Código	Objetivos específico	Monto modificado	Justificación
Otros	PY1-DF-15-18	Contar con un sistema administrativo financiero	410,00	La contratación se realizará por medio de Licitación pública en el año 2018
Otros	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	Mediante oficio no. DEC-AAE-007-2017 del 14 de marzo 2017, del Banco Central de Costa Rica comunicó a la Aresep y SUTEL el rechazo del proyecto por haberse planteado en dólares.

4.2.5. Objetivo estratégico N° 5: Transparencia e impacto.

La mayoría de las acciones para dar cumplimiento a este objetivo se llevan a cabo con recurso interno. No obstante, se incluyó en el POI 2017 el Sistema de Información Regulatoria (SIR), el cual dio inicio en 2015 y tiene la particularidad de integrar a las tres intendencias, el área de Atención al Usuario y gestión documental. Este proyecto se encuentra actualmente la etapa 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.

Este sistema abarca 191 ingresadores para el manejo integral de los datos aportados por los regulados, de forma tal que los convierte en una fuente valiosa de información, a la cual se le puede aplicar principios de inteligencia de negocios desde la óptica de la regulación.

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 Cuadro 13:

Cuadro 13
Objetivo Estratégico N ° 5: Transparencia e impacto
Avance en el cumplimiento de metas
a diciembre 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.	€77,61	Ejecutado al 100%	100%	11%

Durante el 2017 se implementó el módulo general del sistema, el cual está siendo alimentado de manera constante y progresiva por cada uno de los sectores regulados. Un gran porcentaje del presupuesto del proyecto era para la contratación de un *Call Center*, pero posteriormente se consideró que no era necesario contratar dicho servicio y que desde cada Intendencia podrían solventar las dudas de los sectores. Si se realizaron tres videos tutoriales y capacitaciones en las diversas áreas.

4.3. Ejecución presupuestaria

Como parte de los resultados obtenidos según objetivo estratégico (cuadro No.14) se determinó que hay un alto porcentaje de ejecución física (87%) asociado a un porcentaje de ejecución presupuestaria relativamente más bajo (57%) y esto se puede visualizar para cada uno de los proyectos del anexo 1 y por objetivo estratégico en el cuadro 14. Esto es atribuido fundamentalmente a las siguientes razones:

- i. Proyectos que alcanzaron el objetivo planteado inicialmente no requirieron gastar el monto total asignado, como ocurrió en el proyecto Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos, el Sistema de Información Regulatoria (SIR) y el Sistema de Planificación (SIP), Además, se incluye en esta categoría el proyecto “Programa de verificación de la calidad del agua potable” cuyo objetivo es desarrollado por el Laboratorio Nacional de Aguas del AYA por lo que el proyecto fue cerrado.
- ii. Reducción del alcance y monto de proyectos tales como: calidad de servicio de suministro de GLP del país y verificación de calidad de la tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica. Esto como resultado de la reducción del presupuesto asignado a estos proyectos en el 2018. Además, en esta categoría se incluye la reducción de los estudios de auditoría documental y técnica de la verificación de calidad de tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica.
- iii. Proyectos que la ejecución será realizada en el año 2018 con recurso interno, como es el marco Jurídico ambiental específico para regular el sector de agua y el programa de seguimiento de información geográfica.
- iv. Un proyecto cuya ejecución no pudo ser realizada por razones externas al área ejecutora, es la Adquisición del GRP/ERP Sistema de información Administrativa Financiera (SIFA). Si bien el proyecto se realizaría a partir de la cesión de licencias de SUTEL, la contratación debe ser a través de licitación pública.

- v. Proyectos cuya contratación se realiza al final del año 2017 y por lo tanto su ejecución y pago será en el 2018. Esta es la situación del programa de calidad para el transporte público remunerado de personas y el análisis comparativo a nivel internacional de los modelos públicos regulados por la Aresep.

Cuadro 14
Metas POI según porcentaje de ejecución
física y presupuestaria
A diciembre 2017
(en porcentajes)

OE	Objetivo estratégico	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria^{1/}
1	Usuarios	100%	26%
2	Calidad	87%	75%
3	Instrumentos regulatorios	86%	56%
4	Eficiencia y eficacia	83%	18%
5	Transparencia e impacto	100%	11%
Total general		87%	57%

- vi. **Nota 1/:** el porcentaje de avance financiero incluye el monto asignado a los proyectos que fueron cerrados.

Capítulo V: Consideraciones finales

Como parte de la evaluación del POI 2017 se considera relevante desatacar lo siguiente:

1. Como parte del POI 2017 fueron aprobados 24 proyectos por un monto total de ¢3.381 millones de colones que representa un 16% del presupuesto total de la institución, considerando los presupuestos ordinario y extraordinarios aprobados.
2. Durante el año se cerraron tres proyectos por un monto de ¢234 millones. No obstante, en el caso del Programa de verificación de la calidad del agua potable se realiza a través del Laboratorio Nacional de Aguas del AYA y en el caso del proyecto marco Jurídico ambiental específico para regular el sector de agua y el programa de seguimiento de información geográfica serán retomados en el año 2018 con recurso interno.
3. El portafolio a evaluar está conformado por 21 proyectos y un monto total de ¢3.098 excluyendo los proyectos cerrados y las modificaciones presupuestarias que fueron aprobadas por la Junta Directiva durante el 2017, las cuales fueron un total de 5. Se redujo el monto de los proyectos a ejecutar en el 2017 en ¢49 millones para atender compromisos de pago de los mismos proyectos en el 2016.
4. Como parte de la metodología utilizada para la evaluación de los proyectos, se excluyeron los proyectos cerrados en la evaluación física, pero se consideraron en la evaluación financiera, ya que los recursos presupuestarios se mantienen como parte del presupuesto aunque los proyectos hayan sido cerrados.
5. Asimismo, es importante señalar que en el año 2017 dos proyectos se clasificaron como "Otros" ya que por su naturaleza no podían ser cerrados, pero tampoco podían ser ejecutados. Tal es el caso del SIFA y el edificio, por lo que ambos se excluyeron del avance físico pero se incluyeron en la determinación de la ejecución presupuestaria, por las mismas razones que los proyectos cerrados.
6. A partir de la aplicación de los criterios de evaluación establecidos como parte de la metodología se determinó una ejecución física del 87% y una ejecución presupuestaria del 56%.
7. Hay un alto porcentaje de ejecución física (87%) asociado a un porcentaje de ejecución presupuestaria relativamente más bajo (56%) esto es atribuido principalmente a los proyectos cerrados y a los otros, y a

aquellos proyectos que la contratación se llevó a cabo al final del año. Además, hay proyectos que si bien alcanzaron el objetivo en su totalidad, el monto ejecutado fue inferior al establecido originalmente.

8. De acuerdo a los resultados alcanzados, para mejorar la ejecución presupuestaria se debe trabajar en anticipar los tiempos de contratación, aprovechar el recurso interno en la formulación de los proyectos de los años siguientes, adecuar los planes tácticos a los resultados obtenidos y los planes operativos de los años siguientes.

Anexo 1:
Programas y proyectos según
Avance en el cumplimiento de las metas

ANEXO 1
Plan Operativo Institucional
Evaluación de metas a diciembre 2017
En millones de colones

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
1	PY2-DGAU-15-1	Generar empoderamiento en la población sobre el alcance de sus derechos como usuarios de los servicios públicos	DGAU	€373	Ejecutado al 100%	100%	26%
2	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	IA	€30	Ejecutado al 100%	100%	92%
2	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	IA	€14	Ejecutado al 100%	100%	99%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		pérdidas a la luz de las metas planteadas para ese fin, por los operadores					
2	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.	IE	€98	Ejecutado al 100%	100%	75%
3	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.	IA	€67	Ejecutado al 100%	100%	100%
3	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	IT	€11	Ejecutado al 100%	100%	100%
3	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	IE/CDR	€124	Ejecutado al 100%	100%	86%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		tarifarias y que se identifiquen los prestadores del servicio.					
5	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.	CDR	€78	Ejecutado al 100%	100%	11%
4	PY2-DGO-16-18	Asegurar la continuidad de operaciones de acuerdo a un plan claramente definido, aprobado y divulgado.	DGO	€30	En ejecución	99%	100%
4	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	DGEE	€43	En ejecución	92%	27%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		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					
2	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.	IE	€311	En ejecución	90%	93%
2	PG2-IE-E-17	Fiscalizar la calidad de tensión y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica de los sectores industrial, comercial y domiciliario que brindan las ocho empresas distribuidoras del país durante el 2017.	IE	€355	En ejecución	90%	66%
2	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.	IE	€157	En ejecución	90%	98%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
2	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.	IE	€636	En ejecución	90%	99%
2	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.	IE	€41	En ejecución	90%	96%
4	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.	DEGD	€62	En ejecución	87%	94%
4	PG1-DGEE-SGC-17	Mejorar la medición y el seguimiento de los procesos y productos	DGEE	€ -	En ejecución	53%	N.A.
3	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	CDR	€60	En ejecución	43%	20%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		en Costa Rica. 2. Establecer estrategias para la implementación en el país de las buenas prácticas identificadas					
2	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	IT	€200	No ejecutado	34%	11%
4	PY1-DF-15-18	Contar con un sistema administrativo financiero	DF	€410	Otros	N.D.	0%
4	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	DGO	€ -	Otros	N.D.	N.A.

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		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"					
3	PG2-IT-MS-17-21	<p>1. Obtener un diagnóstico de la situación actual de todos los servicios regulados por la Intendencia desde la perspectiva geográfica.</p> <p>2. Determinar un plan de implementación del programa entre los servicios regulados con base en el diagnóstico obtenido.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Determinar los requerimientos de información para cada servicio</p>	IT	Ø70	No ejecutado	N.A.	0%

OE	Código	Objetivos específicos	Área	Recurso presupuestario modificado	Estado a diciembre	Avance Físico (%)	Ejecución presupuestaria (%)
		regulado. 5. Diseñar, construir e implementar la base de datos de acuerdo con los requerimientos de información de cada servicio regulado. 6. Establecer las bases de datos de este programa como única fuente de datos interinstitucional					
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.	IA	€144	No ejecutado	N.A.	0%
3	PY1-IA-17	Establecer el Marco Jurídico Ambiental Específico para la Regulación del Sector Agua.	IA	€20	No ejecutado	N.A.	0%
Total				€3.332		87%	57%

Anexo 2:
Matrices de resultados según programa