



I EVALUACION PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2017-2022

MAYO 2018

INFORME DGEE-012-2018

DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA Y EVALUACION

CONTENIDO

Introducción	2
Capítulo 1: Marco estratégico	4
Capítulo 2: Metodología	11
Capítulo 3: Resultados de la evaluación	15
Objetivo Estratégico 1	18
Objetivo Estratégico 2	27
Objetivo Estratégico 3	39
Objetivo Estratégico 4	47
Objetivo Estratégico 5	56
Capítulo 4: Acciones correctivas	64
Capítulo 5: Conclusiones	65

INTRODUCCION

Los “Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria, seguimiento y la evaluación estratégica en el Sector Público en Costa Rica¹, el Manual Gerencial para el Diseño y Ejecución de Evaluaciones Estratégicas de Gobierno” del MIDEPLAN.² constituyen insumos relevantes para la evaluación institucional.

Se da cumplimiento a al disposición 4.3 del Informe N° DFOE-EC-IF-23-2015 en lo que se refiere al “...establecer e instaurar los mecanismos requeridos para la revisión anual del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 y sucesivos, a efecto de adecuarlos a las nuevas circunstancias que se presenten tanto internas como en el entorno”³.

La evaluación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI), tiene como base de referencia el marco general establecido por el procedimiento interno correspondiente a cargo de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

En el año 2017 inicia la implementación del Plan Estratégico Institucional 2017-2022, por lo que la planificación anual 2017 contempla las actividades estratégicas y proyectos incluidos en la planificación del periodo, específicamente las metas asignadas al año 2017.

La evaluación del PEI pretende documentar los resultados de las actividades y proyectos para generar recomendaciones de mejora ,así como rendir cuentas sobre el avance en las medidas ejecutadas en aras de contruibuir a la cosecución de los objetivos estratégicos.

Este primer Informe evalúa el avance en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022, como el resultado de las acciones realizadas con respecto a las programadas inicialmente en la meta anual para el año 2017 desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa.

Por un lado, se evalúa el cumplimiento cualitativo de las actividades estratégicas, considerando que como producto de esta primera evaluación, los indicadores y sus líneas base, se están revisando, adecuando y validando para que brinden la información relevante cualitativa y/o cuantitativa del grado de cumplimiento de los objetivos planteados para el periodo 2017-2022.

¹ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y Ministerio de Hacienda. Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria, seguimiento y la evaluación estratégica del Sector Público en Costa Rica, 2018.

² Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Manual Gerencial para el Diseño y Ejecución de Evaluaciones estratégicas de Gobierno. Febrero 2012.

³ Informe DFOE-EC-IF-23-15 Informe de la Auditoría de Carácter Especial sobre la ejecución de proyectos y actividades realizadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, del 24 de agosto del 2015

Por otro lado, se incluye una evaluación cuantitativa del resultado de la ejecución física y financiera de los proyectos incluidos en el POI 2017⁴ como parte integral del Plan Estratégico Institucional.

En razón de lo anterior, se incluye en el presente Informe un primer capítulo con el marco estratégico que sirve de base para la planificación estratégica del periodo 2017-2022.

Un segundo Capítulo brinda información de la metodología utilizada, tanto para la evaluación de las actividades estratégicas como para los proyectos 2017.

Un tercer capítulo contiene el detalle de las actividades estratégicas y proyectos realizados en el 2017 como producto de las metas anuales establecidas en el Plan Estratégico Institucional. Este detalle incluye el avance en las actividades y proyectos planteados, así como la justificación correspondiente para el atraso o cumplimiento parcial.

El cuarto capítulo, contiene un resumen de las acciones correctivas a considerar para adecuar las metas anuales de forma tal que no se desvíen de las estrategias planteadas originalmente. Esta revisión y su distribución en el periodo 2017-2022 contribuye a prever posibles incumplimientos y tomar las medidas respectivas para que lo planteado a nivel estratégico tenga un vínculo estrecho en su aplicación a nivel operativo.

Finalmente, en el Capítulo 5 se incluyen las principales conclusiones de este primer Informe de Evaluación de la planificación estratégica 2017-2022.

⁴ Informe DGEE-003-2017. Plan Operativo Institucional: Informe de cumplimiento 2017. Enero 2018.

CAPITULO 1: MARCO ESTRATEGICO

1.1. 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.

1.2. 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.

1.2.1. 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

1.2.2. 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

Estos objetivos van acompañados de estrategias, metas e indicadores que sirven de marco de referencia para la elaboración de los planes de mediano y corto plazo.

Cuadro 1
Estrategias Objetivo estratégico 1: Usuarios

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 los servicios públicos.	
Estrategias	
E1.1	Desarrollar instrumentos de información pertinentes y accesibles para incrementar la capacidad de incidencia de los usuarios.
E1.2	Procurar la inclusión de las demandas, necesidades y aspiraciones de los usuarios en la definición de la oferta y la prestación de los servicios públicos regulados por parte de los operadores.
E1.3	Fortalecer las instancias de la ARESEP para atender oportunamente las demandas de los usuarios de los servicios públicos procurando su satisfacción y bienestar.
E.1.4	Desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acordes con las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y prestadores de servicios para incrementar la efectividad de los procesos de participación social.
E1.5	Procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación, de las necesidades y requerimientos de los usuarios, por parte de los prestadores de servicios.

Cuadro 2
Estrategias Objetivo estratégico 2: Calidad

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.	
Estrategias	
E2.1	Establecer mecanismos de coordinación permanentes con las instituciones que tengan competencias concurrentes y complementarias para la regulación, fiscalización y control de los servicios públicos.
E2.2	Desarrollar espacios de consulta y participación social que promuevan un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos y que permitan la inclusión y satisfacción de sus necesidades.

E2.3	Promover alianzas con organizaciones y mecanismos de coordinación para el estudio y análisis de la calidad en cada servicio regulado que permitan incorporar mejoras y adecuarlos a los estándares internacionales y a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios.
E2.4	Fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad de los servicios públicos, para ejercer una fiscalización efectiva y exigir mayores estándares que permitan aplicar sanciones e incentivos según correspondan.

Cuadro 3
Estrategias Objetivo estratégico 3: Instrumentos regulatorios

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.	
Estrategias	
E3.1	Definir instrumentos de regulación con sustento fáctico, análisis de sensibilidad, escenarios y comparaciones internacionales que promuevan la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos.
E3.2	Velar por el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos al costo, incorporando criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad que aseguren el desarrollo y sostenibilidad de las actividades.
E3.3	Fortalecer el marco normativo y regulatorio para exigir mayor rigurosidad en la información que entreguen los prestadores de los servicios públicos y establecer sanciones e incentivos según correspondan.
E3.4	Desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acorde a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y prestadores de servicios públicos para incrementar la efectividad de los procesos de participación social.
E3.5	Incorporar en el diseño e implementación de las metodologías tarifarias, la estimación precisa de los costos de la regulación.
E3.6	Promover reglas de competencia de mercado en los casos en que sea legal y técnicamente posible y para beneficio de los usuarios.
E3.7	Fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad en el diseño de instrumentos de regulación

Cuadro 4
Estrategias Objetivo estratégico 4: Eficiencia y Eficacia

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.	
Estrategias	
E4.1	Promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación.
E4.2	Fortalecer el direccionamiento estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y la concordancia con los planes nacionales y sectoriales.
E4.3	Promover una gestión integral del talento humano en la organización, procurando condiciones de trabajo adecuadas y el fortalecimiento de las capacidades y el conocimiento.
E4.4	Definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.
E4.5	Promover una cultura y gestión orientada a la excelencia técnica para ejercer una regulación efectiva y de impacto positivo en la sociedad.

Cuadro 5
Estrategias Objetivo estratégico 5: Impacto y Transparencia

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 los procesos regulatorios, la transparencia y la rendición de cuentas.	
Estrategias	
E5.1	Reforzar la figura de la Autoridad como ente independiente y autónomo que regula servicios públicos promoviendo cambios en la normativa para adecuar la regulación del entorno, armonizando los intereses de los usuarios y los prestadores de servicios públicos para la búsqueda del bien común.
E5.2	Medir y evaluar el impacto de la regulación para determinar su contribución a la calidad de vida, el bienestar y la competitividad de la sociedad costarricense.

E5.3	Establecer vínculos permanentes de comunicación con los órganos de control, las instituciones, órganos políticos, sectores regulados y formadores de opinión para retroalimentar oportunamente sobre labor desarrollada en la regulación de los servicios públicos.
E5.4	Fortalecer la comunicación interna y externa como herramienta de apoyo a la gestión, para la rendición de cuentas y dar a conocer el aporte de la institución a la sociedad.
E5.5	Desarrollar mecanismos de obtención de información técnica y financiera de las empresas, organizaciones e instituciones relacionadas para los análisis regulatorios.

CAPITULO 2: METODOLOGIA

La primera evaluación del Plan estratégico Institucional incluye dos elementos fundamentales: evaluación de actividades estratégicas y evaluación de proyectos. Ambos tipos de acción responden al cumplimiento de los Objetivos y Estrategias planteadas en el Direccionamiento Estratégico Institucional 2017-2022 y forman parte de las metas anuales establecidas para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional de ese periodo.

2.1 Metodología para la evaluación de las actividades

Por tratarse del primer año de evaluación y en virtud de que los indicadores y líneas base del plan estratégico están siendo revisados para su validación; en este Informe la evaluación de las actividades estratégicas se concentra en aspectos de índole cualitativa e incluye una valoración de las actividades realizadas con respecto a las planificadas bajo los siguientes criterios:

Figura 1
Plan Estratégico Institucional 2017-2022
Criterios para la valoración de las actividades estratégicas 2017

CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
CUMPLIDA	La actividad se realizó según lo planificado
CUMPLIDA PARCIALMENTE	La actividad se realizó parcialmente y quedan pendientes algunos aspectos.
NO REALIZADA	No se tiene evidencia de la actividad y se reprograma para 2018 o 2019.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

Considerando lo anterior en la primera categoría se ubican las actividades que fueron planificadas y cuya meta anual establecida se cumplió en su totalidad. Si esta actividad planificada cumplió con algunos de los elementos incluidos en la meta anual 2017 pero no con todos, se valora como cumplida parcialmente y si no se pudo realizar independientemente de la circunstancia se valora como no realizada. En el detalle de la evaluación para cada actividad se expone el motivo o razón de la no realización.

Para valorar estos criterios se tomó como base la información enviada por las áreas en atención de los oficios del 017 al 024-DGEE-2018 en los cuales se les solicita un Informe de cumplimiento del plan táctico y estratégico 2017 y consultas realizadas.

2.2. Metodología para la evaluación de proyectos.

La metodología utilizada para la evaluación de los proyectos se estructuró de la siguiente forma:

- a) El POI 2017⁵ 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 Directiva⁶.
- 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 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.

⁵ Aprobado por la Junta Directiva según acuerdo 03-50-2016

⁶ Según consta en acuerdo 03-38-2017 del acta de la sesión ordinaria 38-2017, del 21 de julio de 2017.

- 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.

2.2.1 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.

2.2.2 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 fase.

CAPITULO 3: RESULTADOS POR OBJETIVO ESTRATEGICO

La evaluación del Plan Estratégico Institucional se realiza considerando el marco jurídico vigente, el direccionamiento estratégico y el cumplimiento de las metas estratégicas y anuales establecidas para el periodo 2017-2022.

Asimismo, se considera en la evaluación el cumplimiento de la Disposición 4.3 del Informe N° DFOE-EC-IF-23-2015 de la Contraloría General de la República.

El objetivo es conocer el grado de cumplimiento (avance) en las metas propuestas según los criterios de evaluación definidos, para adecuar el Plan Estratégico Institucional a los cambios en el entorno y las nuevas tendencias, así como a las prioridades institucionales.

Se documentan los resultados de proyectos y actividades estratégicas definidos en el marco del Direccionamiento Institucional 2017-2022: proyectos y actividades. De esta forma se brindan a continuación los principales resultados de cada uno de ellos por objetivo estratégico.

La evaluación del plan operativo 2017 está contenido en el Informe DGEE-003-2018 del cual se extraen los principales resultados en la ejecución del portafolio de proyectos, como parte integral del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. Asimismo, se adicionan las actividades estratégicas para completar la evaluación del presente informe.

3.1. Resumen de evaluación de actividades y proyectos 2017

Las actividades estratégicas propuestas para el año 2017 como parte de la planificación de mediano plazo, son 82 en total, de las cuales 70% se destinan al cumplimiento de los objetivos de usuarios, calidad e instrumentos regulatorios para un total de 59 actividades. Las 25 actividades restantes se establecen como parte de la consecución de los objetivos de eficiencia y eficacia, transparencia e impacto; tal y como se observa en el siguiente cuadro.

Cuadro 6
Distribución de actividades estratégicas 2017
Según objetivo Estratégico
Millones de colones

Objetivo estratégico	# Actividades	Participación relativa
OE1. Usuarios	23	28%
OE2. Calidad	26	32%
OE3. Instrumentos regulatorios	8	10%
OE4. Eficiencia y Eficacia	15	18%
OE5. Transparencia e Impacto	10	12%
Total	82	100%

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

Cuadro 7
Resultados de la evaluación estratégica de actividades 2017
Según objetivo Estratégico

Objetivo estratégico	#	Cumplidas	%	Cumplidas parcial.	%	No realizadas	%
OE1. Usuarios	23	5	19%	10	36%	8	29%
OE2. Calidad	26	12	46%	6	22%	8	29%
OE3. Instrumentos regulatorios	8	0	0%	4	14%	4	14%
OE4. Eficiencia y Eficacia	15	4	16%	4	14%	7	25%
OE5. Transparencia e Impacto	10	5	19%	4	14%	1	3%
Total	82	26	100%	28	100%	28	100%
		32%		34%		34%	

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

En el año 2017 se programó la realización de 84 actividades dentro de las metas anuales 2017-2022, de las cuales el 66% se han cumplido en su totalidad o en parte, solamente el 34% de las actividades programadas no se pudo realizar según lo planificado. Estas últimas fueron reprogramadas para el 2018 y en muy pocos casos para años posteriores. No obstante dicho traslado no afecta el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas en el PEI.

Por su parte en el siguiente cuadro se presenta el resumen de los proyectos incluidos en el POI 2017, luego de las modificaciones realizadas, según objetivo estratégico:

Cuadro 8
POI según Objetivo Estratégico
A diciembre 2017
(en millones de colones)

OE	Objetivo estratégico	# Proyectos	Proyectos modificados	Part. relativa	Monto a evaluar ^{1/}	Part. Presup.
1	Usuarios	1	1	5%	₡ 373,00	12%
2	Calidad	10	9	43%	₡1.841,87	59%
3	Instrumentos regulatorios	6	4	19%	₡ 261,48	8%
4	Eficiencia y Eficacia	6	6	28%	₡ 544,01	18%
5	Transparencia e impacto	1	1	5%	₡ 77,61	3%
Total general		24	21	100%	₡3.097,97	100%

1/ Excluye cerrados y considera modificaciones presupuestarias

En los objetivos 1, 2 y 3 se concentran las actividades sustantivas de la regulación. El 80% del presupuesto orientado a proyectos se concentra en estos tres objetivos en el año 2017, siendo el 20% restante de los recursos dirigido a dar apoyo a las áreas sustantivas. Catorce proyectos del portafolio 2017 (67%) se orientaron al cumplimiento de los objetivos de las áreas sustantivas y 7 proyectos (33 %) a las áreas de apoyo.

Cuadro 9
Metas POI según porcentaje de ejecución
física y presupuestaria
A diciembre 2017
(en porcentajes)

OE	Objetivo estratégico	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria1/
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%

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

Del cuadro anterior se extrae que existe un porcentaje elevado 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 en los que la contratación se llevó a cabo al final del año. Asimismo, hay proyectos que si bien alcanzaron el objetivo en su totalidad, el monto ejecutado fue inferior al establecido originalmente.

3.2. OBJETIVO ESTRATEGICO 1: USUARIOS

3.2.1. Actividades estratégicas:

Para contribuir a la consecución de este objetivo estratégico se plantearon 5 Estrategias, 5 Metas y cada una de estas metas conlleva la realización de 23 Actividades estratégicas en el año 2017, tal y como se visualiza en el cuadro siguiente.

CUADRO 10
OBJETIVO ESTRATEGICO 1: USUARIOS
RESUMEN EVALUACION ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
2017-2022

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	
5	5	6	
ACTIVIDADES ESTRATEGICAS			
CLASIFICACION	#	%	
CUMPLIDA	5	22%	
CUMPLIDA PARCIALMENTE	10	43%	
NO REALIZADA	8	35%	
TOTAL	23	100%	

La evaluación de las actividades estratégicas planificadas para el año 2017 en el Objetivo Estratégico 1, revela que 43% de las actividades fueron cumplidas de forma parcial, 35% no se pudieron realizar por diferentes motivos y 22% se realizaron según lo planificado.

El desglose de las actividades estratégicas en este Objetivo se detalla en los cuadros 11, 12, 13, 14 y 15 que presentan los resultados para cada una de las cinco Estrategias planteadas en el Direccionamiento Estratégico institucional 2017-.2022.

CUADRO 11
ESTRATEGIA 1.1
RESULTADOS 2017

E 1. 1 Desarrollar instrumentos de información pertinentes y accesibles para incrementar la capacidad de incidencia de los usuarios.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Alianzas con actores sociales en las localidades			
Plataforma tecnológica para atención de usuarios			
Manual para la presentación simplificada de los instrumentos regulatorios.			
Instrumento que permita regular obligación de brindar información por parte de los prestadores			
TOTAL	4	0	3

a. Cumplidas

Las actividades se cumplieron parcialmente no en su totalidad.

b. Cumplidas parcialmente

Se definieron comunidades prioritarias y un listado de los actores sociales en dichas comunidades, logrando un mayor acercamiento de la organización a las necesidades de cada comunidad, multiplicando de esta forma los canales de comunicación directa y específica de la Aresep en las comunidades y planes de acción conjuntos para el flujo de información. Se contactó con la red de Consejeros Territoriales, con las Municipalidades y con Dinadeco, además de contactos propios de la Aresep.

Se realizó revisión del sitio Web con respecto a la Evaluación de Índice de Transparencia Institucional.

En cuanto al Manual para la presentación simplificada de los instrumentos regulatorios, se revisó un documento preliminar de la Consejería del Usuario donde se explican las principales funciones de ARESEP, instancias de participación y presentación de quejas o denuncias. Se debe seguir trabajando para lograr que los documentos técnicos que se emitan (resoluciones, metodologías y normativas) tengan una explicación sencilla para los usuarios.

c. No realizadas

No se logró documentar avance en la creación de una propuesta de instrumento para regular la obligación de brindar información por parte de los prestadores.

CUADRO 12
ESTRATEGIA 1.2
RESULTADOS 2017

E 1.2 Procurar la inclusión de las demandas, necesidades y aspiraciones de los usuarios en la definición de la oferta y la prestación de los servicios públicos regulados por parte de los operadores.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Mapeo, actualización y desarrollo de reglamentos de prestación de servicios.			
Requerimientos mínimos para la atención de las necesidades de los usuarios por parte de las Contralorías de Servicio de los prestadores			

Creación de figura vigilantes de los servicios públicos				
Rediseño del Informe de quejas				
Informe anual de necesidades de los usuarios por sector				
Coordinación con instituciones y asociaciones.				
Determinación de demandas y necesidades de cada segmento de usuarios de cada servicio regulado				
Estrategia de Comunicación de los derechos de los usuarios y deberes de los prestadores				
TOTAL	8	3	2	3

a. Cumplidas

Con respecto a la figura de vigilantes de servicios durante el 2017 se definieron las comunidades prioritarias y se levantó la lista de contactos. Durante el 2018, se trabajará en 3 comunidades (cantones), por medio de grupos para identificar las necesidades de los usuarios. Para el 2019 se espera tener consolidada la "figura", y realizar un "taller-foro, nacional" con los grupos establecidos y con los contactos de la actividad de "alianzas" de la Estrategia 1.1, para la evaluación y ajustes de la metodología de trabajo. En los años 2020 y 2021 se trabajara con las otras tres comunidades, según experiencia documentada, y continúa trabajo con las primeras Asimismo, se finalizará con la propuestas de "legalización" de algunas asociaciones de usuarios y un proyecto de ley para financiarlas.

Durante el 2017, se realizaron contactos con CONAPAM, CONABDIS, Y AGEKO. Se finalizará la elaboración de planes de acción conjuntos, y los procedimientos para el flujo de información, relacionado con las "alianzas".

En cuanto a la Estrategia de comunicación esta actividad se solventó en el 2017 mediante la realización del proyecto, que se documenta seguidamente en este mismo Informe. Para los próximos años se dará seguimiento como una actividad estratégica.

Como parte de la campaña de promoción de los derechos de los usuarios se realizaron 70 actividades en diferentes localidades del país, orientadas a informar, sensibilizar y promover la participación de los usuarios, mediante charlas, campañas de información apoyadas en promotores de información y medios digitales, reuniones, giras de información, fiscalizaciones de transporte público y participación en ferias de información.

Otro de los componentes de la estrategia de promoción de los derechos de los usuarios fue la realización de giras con el personaje de la campaña, en lugares o eventos de gran concentración de personas, en donde mediante promotores de información se logró transmitir el mensaje a muchas personas.

b. Cumplidas parcialmente

Se determinaron necesidades concretas de los usuarios de algunas rutas de autobuses, buscando la satisfacción de sus necesidades por parte del prestador, lo cual se concretó mediante la firma de seis cartas de compromiso con los prestadores. Asimismo se inició el mapeo de las Contralorías de Servicio, para obtener información básica y determinar los manuales específicos necesarios por tipo de servicio que la institución requiere desarrollar para facilitar la participación ciudadana informada.

Se documenta la realización de un 60% del mapeo de las contralorías de Servicio.

c. No realizadas

Durante el 2017 DGAU realizó un estudio focal sobre percepción de los usuarios, a partir de ese insumo, y de la información sobre quejas y denuncias que se reciben en esta Dirección, se elaborará para el primer semestre de 2018, un informe por tipo de servicio, hasta el nivel que la información existente lo permita. Se sugiere conformar un grupo de trabajo para elaborar el instrumento que permita cumplir con esta actividad y la incorporación de los resultados en los planes de inversión. Se propone mover las metas para tener año base el 2018.

En cuanto a la elaboración de proyecto para la segmentación de las necesidades y requerimientos de los usuarios por servicio regulado, determinados como prioritarios, es una actividad pendiente que debe ser revisada y definida en cuanto a su alcance y responsables de su implementación. No obstante, se trabajó en colaboración de la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), para informar y empoderar a la población adulta mayor que conforman los grupos llamados Observatorios, dándole un especial énfasis al tema del transporte público, ya que es probablemente el servicio donde se presentan las mayores vulnerabilidades en cuanto a los derechos de los usuarios.

Se solicita traslado de los cambios en el Informe de quejas para el año 2019.

**CUADRO 13
ESTRATEGIA 1.3
RESULTADOS 2017**

E 1.3 Fortalecer las instancias de la ARESEP para atender oportunamente las demandas de los usuarios de los servicios públicos procurando su satisfacción y bienestar.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Mecanismo para identificar y atender las necesidades de los usuarios según sus particularidades.				
Fortalecimiento de la Consejería del Usuario				
Cultura institucional con un enfoque de la regulación centrado en los usuarios.				
Mecanismos resolución alterna de conflictos.				
Disminución de tiempos de atención de demandas				
TOTAL	5	0	3	2

a. Cumplidas

Las actividades programadas se cumplieron parcialmente.

b. Cumplidas parcialmente

Con el objetivo de establecer los criterios a utilizar para identificar y atender las demandas de los usuarios según sus particularidades, la Dirección General de Atención al Usuario realizó focus group con usuarios. No obstante se requiere el insumo del estudio de "segmentación, para lo cual se debe definir un grupo de trabajo y un responsable de la actividad.

Por su parte, la Intendencia de Agua recopiló la información sobre los criterios a utilizar para identificar y atender las demandas de los usuarios según sus particularidades mediante diferente normativa emitida.

Para fortalecer la Consejería del Usuario se tiene un documento elaborado en borrador. Sin embargo esta figura al estar desarrollada en el reglamento a la Ley 7593, requiere ser incorporada en dicha normativa.

Por otro lado, con el propósito de crear espacios innovadores de participación del usuario se han iniciado contactos y acercamientos con instituciones como DINARAC, para trabajar en la organización mecanismos de resolución alternativa de conflictos como una forma efectiva de resolver no conformidades expresadas por los usuarios con el involucramiento, responsabilidad y compromiso por parte de los prestadores de servicios.

c. No realizadas

El trabajo a desarrollar para el cambio en la cultura organizacional con un enfoque en el usuario se propone trasladar para iniciar a partir del año 2018.

Asimismo, en cuanto al análisis y elaboración de propuesta para disminución de tiempos de atención, no se pudo realizar por lo que se registra como una actividad pendiente para el año 2018.

**CUADRO 14
ESTRATEGIA 1.4
RESULTADOS 2017**

E 1.4 Desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acordes con las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y prestadores de servicios para incrementar la efectividad de los procesos de participación social.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Acuerdos de nivel de servicio como instrumentos de compromiso por parte de los prestadores.				
Mecanismo de charlas explicativas en audiencias.				
Mecanismos y ajustes normativos para equiparar acceso a la información de los prestadores de servicios públicos con los de las instituciones públicas.				
Estrategia de Comunicación Institucional que garantice publicaciones efectivas				
Optimización de los mecanismos para mejorar la efectividad de las publicaciones en consultas y audiencias públicas.				
Fortalecimiento de la participación ciudadana en el desarrollo y revisión de instrumentos regulatorios.				
TOTAL	6	2	2	2

a. Cumplidas

La Estrategia de comunicación se desarrolló mediante un proyecto ejecutado en el año 2017 y que se documenta en este Informe dentro de este mismo Objetivo Estratégico. Se diseñó Estrategia de Comunicación 2017-2022 y se emiten informes trimestrales de impacto en medios tradicionales y redes sociales Para los próximos años se dará seguimiento como una actividad estratégica.

La optimización de los mecanismos para mejorar la efectividad de las publicaciones en consultas y audiencias públicas, es un tema incluido dentro de la elaboración de la Estrategia de Comunicación y así se había planteado en el plan anual para el 2017.

b. Cumplidas parcialmente

Se realizaron 6 procesos que culminaron con cartas de compromiso (casos de rutas de buses) y otros procesos sobre quejas de usuarios concretos para contribuir a los acuerdos de nivel de servicio. En la Intendencia de Agua se diseñó y desarrolló el instrumento la "Carta de Compromiso" que contiene introducción, marco regulatorio, destinatarios, compromisos de calidad con indicadores, sistema de monitoreo.

La Intendencia de Agua realizó varias recomendaciones relacionados con la información que recibe la Aresep por parte de los prestadores de servicios públicos, la solicitud y facilitación de información a terceros, entre otros. Se realizó un listado de los instrumentos regulatorios existentes aplicables a los diferentes servicios, dentro de ellos un inventario de la normativa vigente y faltante.

c. No realizadas

Se propone mover la realización de charlas explicativas en audiencias para el año 2018.

La Intendencia de Agua realizó varias recomendaciones relacionados con la información que recibe la Aresep por parte de los prestadores de servicios públicos, la solicitud y facilitación de información a terceros, entre otros. Se realizó un listado de los instrumentos regulatorios existentes aplicables a los diferentes servicios, dentro de ellos un inventario de la normativa vigente y faltante.

Fortalecimiento de la participación ciudadana en el desarrollo y revisión de instrumentos regulatorios requiere del diseño de un plan para fortalecer la participación ciudadana desde el origen en los instrumentos regulatorios, por lo que se propone mover actividad para el año 2018.

**CUADRO 15
ESTRATEGIA 1.5
RESULTADOS 2017**

E 1.5 Procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación, de las necesidades y requerimientos de los usuarios, por parte de los prestadores de servicios.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Mapeo, actualización y desarrollo de reglamentos de prestación de servicios.				
Requerimientos mínimos para la atención de las necesidades de los usuarios por parte de las Contralorías de Servicio de los prestadores				
Creación de figura vigilantes de los servicios públicos				
Rediseño del Informe de quejas				
Informe anual de necesidades de los usuarios por sector				
Coordinación con instituciones y asociaciones.				
Determinación de demandas y necesidades de cada segmento de usuarios de cada servicio regulado				
Estrategia de Comunicación de los derechos de los usuarios y deberes de los prestadores				
TOTAL	8	3	2	3

Nota aclaratoria: Es importante aclarar que las actividades incluidas en la Estrategia 1.5 son las mismas de la Estrategia 1.2. Dada la similitud de ambas estrategias, se decidió solventar su cumplimiento a través de las mismas actividades y no se contabilizan como actividades distintas dentro del total de actividades de este objetivo estratégico. Por esta razón no se describen nuevamente en esta sección sino que debe referirse a la información aportada en la Estrategia 1.2.

3.2.2 Proyectos:

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 16
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 este 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.

3.3. OBJETIVO ESTRATEGICO 2: CALIDAD

3.3.1. Actividades estratégicas:

Las actividades estratégicas en este objetivo van orientadas hacia una mayor coordinación institucional, al desarrollo de espacios de consulta y participación social, a la generación de alianzas y programas para la fiscalización de la calidad y a la revisión y actualización del marco regulatorio y los instrumentos.

En este objetivo se plantearon 4 Estrategias, con sus respectivas metas e indicadores, los cuales se concretan por medio de la realización de 26 actividades y de la ejecución de los Programas de Calidad en cada intendencia.

CUADRO 17
OBJETIVO ESTRATEGICO 2: CALIDAD
RESUMEN EVALUACION 2017-2022

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	
4	4	4	
ATIVIDADES ESTRATEGICAS			
CLASIFICACION	#	%	
CUMPLIDA	12	46%	
CUMPLIDA PARCIALMENTE	6	23%	
NO REALIZADA	8	31%	
TOTAL	26	100%	

En este objetivo, un 46% de las actividades estratégicas han cumplido en su totalidad con la meta planteada para el 2017, un 23% se han realizado parcialmente y un 31% no se ejecutaron. Este objetivo es el que tiene una mayor proporción de actividades cumplidas con relación a los demás objetivos estratégicos.

CUADRO 18
ESTRATEGIA 2.1
RESULTADOS 2017

E.2.1 Establecer mecanismos de coordinación permanentes con las instituciones que tengan competencias concurrentes y complementarias para la regulación, fiscalización y control de los servicios públicos.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Planes de acción sobre oportunidades de mejora en la regulación de la calidad			
TOTAL	1	1	

Se establecen los nombres de las instituciones con vinculaciones concurrentes y los mecanismos en los que hay coordinación, por actividad regulada del sector de aguas. Se realizó un análisis donde se identificó las entidades con las cuales se tienen competencias concurrentes y complementarias, para cada entidad se definió la razón del vínculo y el tipo de mecanismo. Está pendiente sistematizar con otros entes, como con el MEIC (política de precios y normas), MINAE (coadyuvancia ambiental), Ministerio de Hacienda y Contraloría General de la República (Gasto público e inversiones).

En el sector transporte se priorizan las instituciones relevantes con las cuales se desarrollarán los mecanismos permanentes.

En el sector energía se diseña el mecanismo de coordinación con los subsectores de gas, combustibles y electricidad.

**CUADRO 19
ESTRATEGIA 2.2
RESULTADOS 2017**

E.2.2 Desarrollar espacios de consulta y participación social que promuevan un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos y que permitan la inclusión y satisfacción de sus necesidades.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Espacios de consulta y participación social para la fiscalización de la calidad de los servicios.				
Estrategia de comunicación institucional				
Foro Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos				
Sistema permanente para identificar los requerimientos y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos				
Reconocimiento público a la excelencia y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos (Plan piloto: sector energía).				
TOTAL	5	2	2	1

a. Cumplidas

Se definió un plan de comunicación de los programas de calidad de la institución y sus resultados. Se programaron mensajes en Facebook sobre los resultados, se emitieron boletines de prensa, se produjeron entrevistas con los expertos.

Se efectuó el Foro de la Calidad de los Servicios Públicos el 26 de octubre de 2017, en el cual participaron representantes de diversos sectores de la población y operadores de servicios públicos.

b. Cumplidas parcialmente

Se realizaron 6 fiscalizaciones con participación directa de los usuarios de Servicio público de autobuses. Se continuara con el proceso en el 2018

Se detallan varios productos relacionados con la calidad de los servicios e igualmente se plantean propuestas para dar consulta y participación a los interesados, tales como charlas internas, boletines con mayor periodicidad, talleres informativos de un día, visitas de instrucción a las zonas rurales, comunicados de prensa y aprovechar el sistema permanente para identificar los requerimientos y percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos, no se pudo ejecutar en el 2017. La Intendencia de Agua, analizó la "voz del cliente" (VOC), utilizando la información proveniente de las redes sociales que más utilizan los clientes de los servicios públicos, específicamente datos provenientes del perfil de Facebook de los diferentes operadores utilizando técnicas cuantitativas.

c. No realizadas

Se propuso iniciar con el reconocimiento público a la excelencia y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos en el sector energía. Sin embargo, no se evidencian avances en esta actividad.

**CUADRO 20
ESTRATEGIA 2.3
RESULTADOS 2017**

E.2.3 Promover alianzas con organizaciones y mecanismos de coordinación para el estudio y análisis de la calidad en cada servicio regulado que permitan incorporar mejoras y adecuarlos a los estándares internacionales y a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Alianzas con entes privados y públicos, nacionales e internacionales			
Inventario de estándares nacionales e internacionales de calidad aplicables al sector regulado			
Programa de regulación técnica grandes operadores de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario.			
Programa de regulación técnica para las ASADAS.			
Programa de indicadores de productividad y eficiencia (indicadores financieros).			
Programa de control de la precisión de la medición.			
Programa de protección del recurso hídrico.			

Fiscalización de inversiones grandes prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.				
Fiscalización de inversiones para prestadores comunales clase A de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes.				
Fiscalización de inversiones para el servicio de riego y piscicultura.				
Control de consumos y entrega de caudales en los canales abiertos de riego.				
Mecanismo y procedimiento de la recopilación de la información necesaria para la determinación de los índices de continuidad.				
Formulación de la empresa eléctrica modelo para efectos de reconocimiento de inversiones y establecimiento del sistema de compensación económica.				
Mapeo de proveedores nacionales para la prestación de servicios técnicos para la ejecución de actividades en el programa de calidad.				
TOTAL	14	9	1	4

a. Cumplidas

Alianzas: La propuesta para el año 2017 de identificar y actualizar alianzas se completó por parte de las tres Intendencias quienes reportaron identificar los entes prioritarios y revisar los mecanismos de coordinación con cada uno de ellos. Por ejemplo la IA reviso estos temas con respecto a la AyA en su función de rectoría, MINAE en competencia ambiental, Minsa en la parte de normatividad en agua potable y agua residual relacionada con salud y el Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República, en el control del gasto y crédito público e inversiones.

Como parte del Programa de fiscalización de la IA identifica diferentes herramientas (Reglamentos, Normas y metodologías que permiten medir el desempeño de los operadores en calidad.

En cuanto al programa de regulación técnica de las ASADAS la tarea se dividió en dos partes. La primera consiste un proceso de captura de la información básica de las ASADAS por medio del SIR. Se encuentra en ejecución, se capacitaron y agregaron en el 2017 al sistema 162 ASADAS, de Puntarenas, Cartago, Nicoya y Liberia. Debido a la cantidad de ASADAS y el personal que se requiere en este proceso no se puede llevar a cabo en un año. La segunda parte consiste en el proyecto de ASADAS MODELO, el cual se encuentra en proceso de licitación.

Se realizó un instructivo de fiscalización económico tarifaria.

El programa de control de la precisión en la medición se ejecutó con el proyecto de Coprodesa y se le dará continuidad en el año 2019.

La fiscalización de inversiones de grandes prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes, de riego y piscicultura, así como el control de consumos y entrega de caudales en los canales abiertos de riego; se realizó a través de informes de seguimiento de la Intendencias de Agua.

Mediante el Convenio de cooperación interinstitucional ARESEP-UCR-FUNDEVI se realizó mecanismo y procedimiento de la recopilación de la información necesaria para la determinación de los índices de continuidad.

b. Cumplidas parcialmente

Se tiene la herramienta para medir el impacto hídrico y las guías de implementación (CEDARENA). Está pendiente de aplicación para el año 2019.

La fiscalización de inversiones para prestadores comunales clase A se traslada para su ejecución en el año 2019.

c. No realizadas

No se evidencia avance en la realización de un inventario de estándares internacionales. Se solicita trasladar esta tarea para el año 2019.

La formulación de la empresa eléctrica modelo y el mapeo de proveedores nacionales para la prestación de servicios técnicos en el marco del programa de calidad de energía, son actividades que se trasladan para su cumplimiento en el 2018.

**CUADRO 21
ESTRATEGIA 2.4
RESULTADOS 2017**

E.2.4 Fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad de los servicios públicos, para ejercer una fiscalización efectiva y exigir mayores estándares que permitan aplicar sanciones e incentivos según correspondan.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Diagnóstico inicial de los instrumentos regulatorios existentes y las necesidades no cubiertas (IT)				
Diagnóstico inicial de los instrumentos regulatorios existentes y las necesidades no cubiertas (IA).				
Mapeo cadena de valor servicio público suministro GLP.				
Elaboración de norma técnica para control de la cantidad de GLP.				
Modelo de contrato del suministro eléctrico.				
Implementación y seguimiento normas técnicas de energía.				
TOTAL	6	1	2	3

a. Cumplidas

Se identifican once herramientas para medir el desempeño de los operadores en calidad en el servicio de agua, alcantarillados, riego y avenamiento. Entre estos instrumentos se encuentran reglamentos técnicos, normas y metodologías.

b. Cumplidas parcialmente

Se inició la planificación, desarrollo y ejecución de trámites de publicación de la norma técnica para control de la cantidad de GLP con la que se tiene un 50% de avance al 2017.

La implementación y seguimiento a las normas técnicas incluye las siguientes: AR-NT-POASEN, AR-NT-SUCOM, AR-NT-SUCAL, AR-NT-SUCAL, AR-NT-SUINAC, AR-NT-SUMEL en la mayoría se da seguimiento, no obstante falta implementar algunos aspectos de las mismas.

c. No realizadas

El Diagnóstico inicial de los instrumentos regulatorios existentes y las necesidades no cubiertas en el área de transporte quedo para su realización en el año 2018.

No se evidencian acciones realizadas para realizar el mapeo de cadenas de valor del suministro de GLP.

La Implementación y seguimiento de la normativa técnica regulatoria del contrato de suministro eléctrico se trasladó para el año 2018.

3.3.2. Programas de 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, las actividades estratégicas que forman parte de estos programas no han sido incluidas en el análisis anterior porque tienen su propia evaluación mediante los planes operativos anuales de la institución.

Los proyectos contenidos en este objetivo representaron un 59% del total del portafolio de proyectos del 2017, 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 22
Objetivo Estratégico 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

Ambos 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 23
Objetivo Estratégico 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 2016⁷ y como parte del POI 2017 se desarrollaron contrataciones de estudios de demanda de pasajeros en diferentes rutas de San José y 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.

Se inició el proceso para de alquiler de dispositivos GPS y plataforma electrónica para monitoreo del cumplimiento de los esquemas operativos. Asimismo, se inició el proceso de contratación directa para el análisis, diseño e implementación de aplicación móvil para fiscalización de calidad en taxis; no obstante, se presentaron recursos de objeción ante el cartel y recurso de revocatoria ante la adjudicación, por lo que se retrasó el proceso hasta el 2018.

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

⁷ 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.

Cuadro 24
Objetivo Estratégico 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 anterior⁸.

c. Programa calidad de Energía

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

⁸ Se realizó en la modificación presupuestaria No. 5.

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 Programa de la calidad de la electricidad que inició en el 2015, 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 $\text{C}1.598$ 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 25
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%
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%

Código	Objetivos específico	Recurso presupuestario en colones	Estado	Ejecución física 1/	Ejecución financiera 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.	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. 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.

3.4. OBJETIVO ESTRATEGICO 3: INSTRUMENTOS REGULATORIOS

En este objetivo se incluyen actividades asociadas al desarrollo de investigación aplicada, la inclusión de mejores prácticas y eficiencia, estándares de calidad, así como criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad.

3.4.1. Actividades estratégicas:

La evaluación de este Objetivo implica la revisión de 7 Estrategias que contienen a su vez 8 metas y sus indicadores. Las actividades estratégicas propuestas en este objetivo son 8 y se detallan más adelante.

CUADRO 26
OBJETIVO ESTRATEGICO 3: INSTRUMENTOS REGULATORIOS
RESUMEN EVALUACION 2017-2022

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	
7	8	8	
ACCIONES ESTRATEGICAS			
CLASIFICACION	#	%	
CUMPLIDA	0	0%	
CUMPLIDA PARCIALMENTE	4	50%	
NO REALIZADA	4	50%	
TOTAL	8	100%	

Es importante aclarar que las actividades asociadas al cumplimiento de la Estrategia 3.4 no se desarrollan en este apartado dado que coinciden con las establecidas en la Estrategia 1.4 del Objetivo Estratégico 1 relacionado con Usuarios.

Asimismo, las actividades asociadas a la Estrategia 3.7 no se incluyen en el resumen, dado que son las mismas actividades programadas en la Estrategia 3.2.

CUADRO 27
ESTRATEGIA 3.1
RESULTADOS 2017

E.3.1 Definir instrumentos de regulación con sustento fáctico, análisis de sensibilidad, escenarios y comparaciones internacionales que promuevan la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Mecanismos regulatorios para promover la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos			
TOTAL	1	1	

a. Cumplidas

Las actividades se cumplieron parcialmente no en su totalidad.

b. Cumplidas parcialmente

En el 2017 se avanzó en la realización de un listado de todos los instrumentos regulatorios vigentes con que cuenta Aresep. Además se revisó el procedimiento de diseño de instrumentos regulatorios.

Por su parte la Intendencia de Agua, identificó reglamentos, normas, instructivos y metodologías para medir el desempeño de los operadores de calidad. Se detalla el Instructivo para lograr instrumentos regulatorios bajo esas prácticas mejores y eficientes. Instructivo de mejores prácticas para elaborar instrumentos regulatorios y los principios generales de buenas prácticas regulatorias. Se encuentra pendiente la elaboración de algunas metodologías del sector agua.

c. No realizadas

La actividad se cumplió parcialmente.

**CUADRO 28
ESTRATEGIA 3.2
RESULTADOS 2017**

E.3.2 Velar por el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos al costo, incorporando criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad que aseguren el desarrollo y sostenibilidad de las actividades.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Política regulatoria del servicio al costo, que incorpore criterios de calidad, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad.				
Fiscalización del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuánto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo a su diseño.				
TOTAL	2	1	1	

a. Cumplidas

Las actividades se cumplieron parcialmente no en su totalidad.

b. Cumplidas parcialmente

Se identifican los criterios a incorporar en las políticas regulatorias, entre ellas criterios de servicio al costo, calidad, equidad social, efectividad, productividad y ambiental en las tarifas. Se definen los criterios de servicio al costo, calidad, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad, variables involucradas.

La medición para cada servicio público regulado y especificar las opciones técnicas para su incorporación en cada instrumento regulatorio se satisface con la resolución de la Contabilidad Regulatoria.

c. No realizadas

La fiscalización del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuánto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad se traslada para su realización en el año 2018.

CUADRO 29
ESTRATEGIA 3.3
RESULTADOS 2017

E.3.3 Fortalecer el marco normativo y regulatorio para exigir mayor rigurosidad en la información que entreguen los prestadores de los servicios públicos y establecer sanciones e incentivos según correspondan.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Mecanismos en los sistemas de captura de información para evaluar la calidad de los requerimientos presentados por los prestadores de los servicios públicos.				
Programa de investigación e innovación para el desarrollo de la regulación de los servicios públicos				
Proyecto de reforma a la Ley 7593 que incorpore sanciones a los prestadores de los servicios públicos por el incumplimiento de estándares en la presentación de la información.				
TOTAL	3		2	1

a. Cumplidas

Las actividades se cumplieron parcialmente no en su totalidad.

b. Cumplidas parcialmente

Como parte de los mecanismos para evaluar la calidad de los requerimientos presentados por los operadores del sector agua, se inició un proyecto para la verificación de la calidad de la información: Contratación de los servicios profesionales del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA), para la realización de un estudio de verificación del nivel de confianza de la información proporcionada por los entes regulados del sector de acueducto y alcantarillado. Queda pendiente el cronograma para identificar los criterios y parámetros de la calidad de la información y la implementación de la herramienta anterior como un programa.

En el SIR se establecieron los criterios para los ingresadores, de manera que la información no presente inconsistencias y se creó un módulo de revisión de parámetros regulatorios.

Aún no ha sido recopilado en la Institución un proyecto de reforma a la Ley N°7593, que contemple el establecimiento de sanciones por el incumplimiento de los estándares de presentación de información. Sin embargo, ha sido identificada la necesidad de realizar modificaciones a diversos artículos de la Ley N°7593, para lograr los resultados deseados.

c. No realizadas

El Programa de investigación e innovación para el desarrollo de la regulación de los servicios públicos debe ser cumplido en cada Intendencia, pues las áreas técnicas son las que definen la calidad de la información entregada por los operadores. Se traslada su cumplimiento para el 2018.

CUADRO 30 ESTRATEGIA 3.5 RESULTADOS 2017

E 3.5 Incorporar en el diseño e implementación de las metodologías tarifarias, la estimación precisa de los costos de la regulación.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Metodología tarifaria para la incorporación del canon en la tarifa			
TOTAL	1		1

Esta actividad se traslada para su realización en el año 2018.

**CUADRO 31
ESTRATEGIA 3.6
RESULTADOS 2017**

E 3.6 Promover reglas de competencia de mercado en los casos en que sea legal y técnicamente posible y para beneficio de los usuarios.

ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Promoción de reglas de competencia en servicios regulados			
TOTAL	1		1

Esta actividad se traslada para su realización en el año 2018.

**CUADRO 32
ESTRATEGIA 3.7
RESULTADOS 2017**

E.3.7 Fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad en el diseño de instrumentos de regulación

ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Política regulatoria del servicio al costo, que incorpore criterios de calidad, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad.			
Fiscalización del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuánto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo a su diseño.			
TOTAL	2	1	1

Las actividades de esta estrategia 3.7 corresponden a las actividades de la estrategia 3.2 de este mismo objetivo. Dada la similitud de ambas estrategias se planificaron las mismas actividades para contribuir al logro de ambas.

3.4.2. Proyectos

Los proyectos incluidos en el año 2017 están enfocados en el fortalecimiento de mecanismos para obtener información de diferentes actividades reguladas, para el análisis de modelos tarifarios, fortalecer la definición de metodologías y búsqueda de buenas prácticas de regulación a nivel internacional. Como parte del presupuesto se asignaron €261 millones y los resultados de la ejecución se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 33
Objetivo Estratégico 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 34
Objetivo Estratégico 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 ia 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

3.5. OBJETIVO ESTRATEGICO 4: EFICIENCIA Y EFICACIA

Este objetivo pretende lograr un uso eficiente de los recursos con énfasis en los procesos sustantivos, un efectivo cumplimiento de las metas de planificación estratégica con enfoque en resultados, cerrar brechas de conocimiento, lograr un mayor ambiente laboral y motivación y la automatización de los procesos institucionales.

Este objetivo contiene 7 estrategias, 8 metas e indicadores y se materializa a través de la ejecución de 15 actividades estratégicas y cuatro proyectos.

3.5.1: Actividades estratégicas

CUADRO 35
OBJETIVO ESTRATEGICO 4: EFICIENCIA Y EFICACIA
RESUMEN EVALUACION 2017-2022

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES
7	8	8
ACTIVIDADES ESTRATEGICAS		
CLASIFICACION	#	%
CUMPLIDA	4	27%
CUMPLIDA PARCIALMENTE	4	27%
NO REALIZADA	7	46%
TOTAL	15	100%

El 54 de las actividades se cumplieron parcial o totalmente y el 46% restante no se realizó en el 2017 pero se programa para el año 2018, 2019 y en un caso para el año 2020.

CUADRO 36
ESTRATEGIA 4.1
RESULTADOS 2017

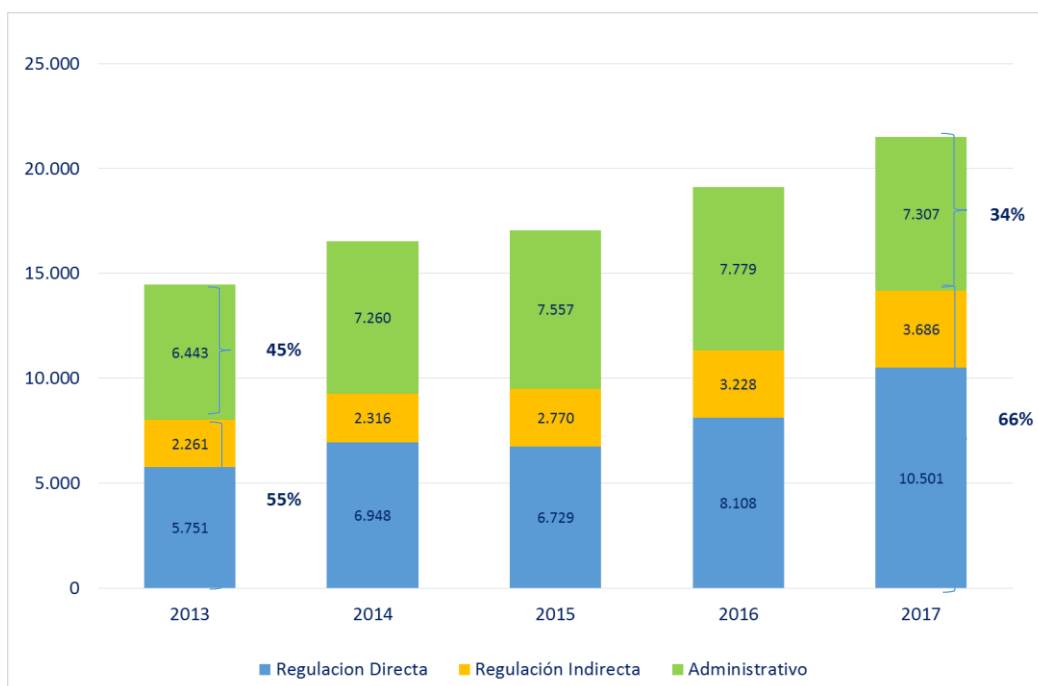
E 4.1 Promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Control y seguimiento del gasto administrativo con relación al gasto en regulación en el presupuesto			
Formulación, ejecución y evaluación de proyectos con criterio de impacto.			
Elaboración de un sistema de costeo.			
Sistema para el control de calidad de los servicios brindados a través de un manejo correcto de quejas (PROMPTU).			
Sistema de interoperabilidad con otras entidades de interés.			
Sistema para la automatización de aplicación de tarifas para autobuses en la IT.			
Implementar un sistema para el control de acuerdos de JD.			
Sistema de seguimiento de pendientes.			
Implementar mecanismos de gobernabilidad.			
TOTAL	9	1	6

Nota aclaratoria: Dentro de esta estrategia se ubican proyectos de desarrollo tecnológico de gran importancia institucional, los cuales forman parte del portafolio de proyectos del Plan Estratégico Institucional 2017, por tanto su avance con respecto a lo planificado se detalla en la sección de proyectos de este objetivo.

a. Cumplidas

El siguiente gráfico muestra el presupuesto de la Aresep distribuido entre los programas y sub programas indicados para los últimos 5 años.

Gráfico N° 1
Distribución Presupuesto Aresep 2013-2017
(En millones de colones)



Fuente: Elaboración DGEE

Los datos anteriores muestran un mejor uso y eficiencia de los recursos disponibles hacia las actividades asociadas con la regulación directa e indirecta y una disminución importante en el gasto orientado a la administración, en concordancia con los objetivos estratégicos planteados en cuanto al uso racional de los recursos públicos.

Se desarrolló una herramienta de costeo, que permite determinar el costo de las actividades de regulación y a su vez se implementaron mejoras a la herramienta y se conocieron los requerimientos necesarios para el momento en que la misma se puede automatizar mediante un sistema.

Se crearon manuales de procedimientos y/o instructivos para procesos de facturación, cobro, pagos y planillas; control y evaluación de presupuesto; contratación administrativa, modificaciones presupuestarias; seguimiento a planes de administración de riesgos y control interno.

La implementación de mecanismos de gobernabilidad permitió obtener los borradores de políticas y procedimientos a implementar según lo programado.

b. Cumplidas parcialmente

Para la formulación de proyectos se solicita incorporar criterios de impacto de cada proyecto para valorar su importancia y su alineamiento a nivel estratégico, se requiere revisar resultados partiendo de los impactos esperados.

c. No realizadas

No se evidencia avance o realización de la actividad: Control y seguimiento del gasto administrativo con relación al gasto en regulación en el presupuesto.

No hay evidencia de avance en el Sistema para el control de la calidad de los servicios brindados para un manejo correcto de las quejas.

Mediante oficio 359-DTI-2016 se envió formulario de cierre de proyecto, por lo cual no fue ejecutado en el 2017.

EL sistema para la automatización de la aplicación de tarifas para autobuses requiere que previo al desarrollo del algoritmo de cálculo, se desarrolle un sistema de captura de datos de las barras de conteo de pasajeros de autobuses de acuerdo a resolución RIT-067-2017, por lo cual no se concertó el desarrollo de esta funcionalidad en el 2017.

Sistema de seguimiento de pendientes se planifica para iniciar en el 2020.

**CUADRO 37
ESTRATEGIA 4.2
RESULTADOS 2017**

E 4.2 Fortalecer el direccionamiento estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y la concordancia con los planes nacionales y sectoriales.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Evaluación y seguimiento del PEI de ARESEP y SUTEL.				
TOTAL	1	1		

a. Cumplidas

Según lo planificado, las evaluaciones del PEI de SUTEL se documentaron mediante Oficios 481 y 486-DGEE-2016. Se realizaron las recomendaciones pertinentes a la Junta Directiva según información aportada por la SUTEL.

Por su parte, las diferentes áreas de la Aresep planificaron sus acciones a partir del direccionamiento estratégico y sus respectivas metas anuales para el periodo 2017-2022, considerando específicamente las metas propuestas para el año 2017; parte de estas acciones se tradujeron en proyectos incluidos en el Plan Operativo institucional 2017.

La Dirección General de Estrategia y Evaluación realizó el seguimiento requerido para asegurar que la ejecución del Plan operativo 2017 y la elaboración de dicho plan para el 2018, estuvieran contemplados dentro de las estrategias y metas establecidas para el periodo 2017-2022. Las áreas planificaron su trabajo tomando como referencia la planificación propuesta para dicho periodo.

b. Cumplidas parcialmente

No hay actividades cumplidas parcialmente

c. No realizadas

No hay actividades no realizadas.

CUADRO 38 ESTRATEGIA 4.3 RESULTADOS 2017

E 4.3 Promover una gestión integral del talento humano en la organización, procurando condiciones de trabajo adecuadas y el fortalecimiento de las capacidades y el conocimiento.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Programa de gestión del conocimiento				
Implementar un programa que contribuya a mejorar el grado de ambiente laboral en la ARESEP.				
TOTAL	2	1	1	

a. Cumplidas

Se realizó una propuesta de reglamento de gestión del conocimiento que fue remitida al despacho del Regulador desde el 18 de octubre 2016, mediante oficio 539-DGO-2016; dicha propuesta no ha sido aprobada. No obstante se cumple la meta del 2017 que consistía en la elaboración de la propuesta.

b. Cumplidas parcialmente

Para contribuir con la mejora en el ambiente laboral y la productividad se puso a disposición de los funcionarios un servicio de apoyo psicosocial, se implementó la modalidad de horario flexible con tres posibilidades de selección por parte de los funcionarios según sus requerimientos y necesidades, de 6 a.m. a 2 p.m., de 7 am a 3 p.m., de 8 a m a 4 p.m. y de 9 am a 5 p.m. cumpliendo en todos los casos con las horas semanales requeridas.

Se elaboraron los términos de referencia para el desarrollo de un instrumento de evaluación del ambiente laboral.

Se implementó institucionalmente la modalidad de Teletrabajo mediante la cual se brinda la posibilidad al funcionario de laborar desde su hogar proyectos específicos con el aval y seguimiento por parte de su superior inmediato.

CUADRO 39 ESTRATEGIA 4.4 RESULTADOS 2017

E 4.4 Definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Revisión de la estructura organizacional según el nuevo plan estratégico y con un enfoque basado en procesos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.				
Programa de gestión del cambio				
TOTAL	2	1	1	

a. Cumplidas

De las actividades programadas, una se cumplió parcialmente y la otra no se realizó.

b. Cumplidas parcialmente

Considerando que no se ha llevado a cabo el estudio organizacional institucional, la Dirección de Recurso Humanos se dedicó a desarrollar los siguientes temas prioritarios relacionados:

1. Ajustes propuestos al RAS y observaciones presentadas a la empresa consultora BDS, por nueva reforma procesal laboral.
2. Se aprobó la modificación del artículo 52 y 53 del RAS sobre reasignaciones, acuerdo de Junta Directiva N.12-27-2017.
3. Se generó una propuesta por parte de DRH de un nuevo manual descriptivo de clase enviado al Regulador General, según oficio 615-DRH-2017.

c. No realizadas

Está pendiente la elaboración del estudio organizacional institucional. Por nuevas prioridades institucionales se decidió postergar la contratación de dicho estudio, lo cual queda evidenciado en oficio 319-DGEE-2017.

En consecuencia, el programa de gestión del cambio no se puede implementar hasta que no se tengan las recomendaciones emanadas del estudio organizacional.

CUADRO 40 ESTRATEGIA 4.5 RESULTADOS 2017

E 4.5 Promover una cultura y gestión orientada a la excelencia técnica para ejercer una regulación efectiva y de impacto positivo en la sociedad.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Optimizar el proceso de reclutamiento y selección de personal.				
TOTAL	1		1	

a. Cumplidas

La actividad programada en esta estrategia para el 2017 se cumplió parcialmente.

b. Cumplidas parcialmente

El procedimiento para optimizar el proceso de reclutamiento y selección de personal fue presentado al despacho del regulador, no obstante está pendiente el ajuste al RAS y la derogación de los procedimientos actuales. Se logró realizar el 11% de contrataciones por registro de elegibles.

c. No realizadas

La actividad programada tuvo avance parcial de acuerdo a lo programado.

3.5.2. Proyectos

Los proyectos propuestos para contribuir al cumplimiento de este objetivo, tienen como propósito la sistematización de procesos e información que genera la Institución y la mayoría de ellos continúan en ejecución en el 2018.

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

Cuadro 41
Objetivo Estratégico 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.

3.6 OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: TRANSPARENCIA E IMPACTO

Para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, los procesos regulatorios deben contar con información pública accesible para que la ciudadanía conozca el impacto de determinada regulación y participar de manera efectiva. En este sentido, se formularon las actividades y proyectos dentro del Objetivo de Transparencia e impacto.

3.6.1 Actividades estratégicas

A continuación se detallan los resultados generales para este objetivo:

CUADRO 42
OBJETIVO ESTRATEGICO 5: TRANSPARENCIA E IMPACTO
RESUMEN EVALUACION 2017-2022

ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	
5	7	7	
ACTIVIDADES ESTRATEGICAS			
CLASIFICACION		#	%
CUMPLIDA		5	55%
CUMPLIDA PARCIALMENTE		4	36%
NO REALIZADA		1	9%
TOTAL		10	

Como se puede observar en el cuadro anterior, el 55% de las actividades de este objetivo se cumplieron en su totalidad y si se le adicionan las actividades en ejecución, representa más de un 90% de cumplimiento. Solo un 9% de las actividades no se realizaron por diversos motivos.

**CUADRO 43
ESTRATEGIA 5.1
RESULTADOS 2017**

E.5.1 Reforzar la figura de la Autoridad como ente independiente y autónomo que regula servicios públicos promoviendo cambios en la normativa para adecuar la regulación del entorno, armonizando los intereses de los usuarios y los prestadores de servicios públicos para la búsqueda del bien común.				
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA	
Análisis del entorno y tendencias nacionales e internacionales de los mercados de servicios públicos regulados.				
Estrategia de comunicación institucional y rendición de cuentas dirigida a fortalecer progresivamente la imagen de ARESEP como ente independiente y autónomo.				
Encuesta de opinión especializada en la regulación de los servicios públicos.				
TOTAL	3	1	2	

a. Cumplidas

Según datos del Departamento de Comunicación, durante el año 2017 se generaron 4773 noticias sobre Aresep, con un promedio de casi 400 noticias mensuales. De estas, el 42% se relaciona con el sector transporte en donde destaca el tema de metodologías tarifarias de autobuses, el 27% tiene que ver con el tema de combustibles, con énfasis en las tarifas y en la inspección de cilindros de GLP. El tema de energía eléctrica abarca el 14% de las noticias y el resto se distribuye en noticias sobre la gestión institucional, el sector de telecomunicaciones y el sector de agua.

La Aresep ha hecho un esfuerzo por posicionar los temas estratégicos de la Institución, lo que ha permitido tener una mayor incidencia de noticias positivas. Cuando los medios consultan temas tarifarios, se les remite la información solicitada en aras de la transparencia y la objetividad de las acciones institucionales.

b. Cumplidas parcialmente

El análisis e entorno es una tarea permanente para definir los planes operativos anuales y presupuesto institucional.

En el año 2017 se desarrollaron 16 instrumentos regulatorios que contienen un análisis del entorno y las características del mercado, una propuesta conceptual de regulación y una propuesta técnica.

Se realizó un estudio focal sobre percepción de los usuarios de servicios públicos por parte de DGAU. No obstante se debe realizar un estudio especializado para medir la percepción de los usuarios y los agentes involucrados en los mercados sobre la labor regulatoria de la Aresep.

c. No realizadas

Las actividades se cumplieron parcialmente no en su totalidad.

**CUADRO 44
ESTRATEGIA 5.2
RESULTADOS 2017**

E 5.2. Medir y evaluar el impacto de la regulación para determinar su contribución a la calidad de vida, el bienestar y la competitividad de la sociedad costarricense.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Desarrollo de un instrumento dirigido a medir el impacto de la regulación en la calidad de vida y competitividad de la sociedad costarricense.				
TOTAL	1			1

c. No realizadas

El desarrollo de un instrumento dirigido a medir el impacto de la regulación, iniciará como actividad en el año 2018, año en el cual ya se tiene una base de información de lo realizado durante el año 2017, primer año de aplicación del Plan Estratégico Institucional 2017-2022.

**CUADRO 45
ESTRATEGIA 5.3
RESULTADOS 2017**

E.5.3 Establecer vínculos permanentes de comunicación con los órganos de control, las instituciones, órganos políticos, sectores regulados y formadores de opinión para retroalimentar oportunamente sobre labor desarrollada en la regulación de los servicios públicos.

ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Estrategia de transparencia institucional.			
Creación de mecanismos permanentes de comunicación con las entidades más relevantes relacionadas con ARESEP.			
TOTAL	2	1	1

a. Cumplidas

Anualmente la Defensoría de los Habitantes elabora un informe sobre el Índice de Transparencia Institucional (ITSP), que mide la transparencia de las instituciones que conforman el sector público costarricense, centrado en el acceso a la información pública disponible en sus sitios web, para lo cual evalúa: acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana, y datos abiertos de Gobierno.

En el 2017 se evaluaron 254 instituciones, entre ellas 39 correspondían a Instituciones Autónomas y Semiautónomas. En el ranking global la Aresep ocupa la posición 50, mientras que en la categoría de Instituciones Autónomas ocupa la posición 13. En el apartado donde obtiene una mejor puntuación es en acceso a la Información, con una nota de 76,35.

b. Cumplidas parcialmente

La comunicación institucional se ha trabajado desde varias aristas enmarcadas bajo los lineamientos establecidos en el Direccionamiento Estratégico que busca en sus estrategias, establecer vínculos permanentes de comunicación con diferentes actores para retroalimentar sobre la labor en la regulación de los servicios públicos y fortalecer la comunicación interna y externa para la rendición de cuentas y para dar a conocer el aporte de la Aresep a la sociedad.

**CUADRO 46
ESTRATEGIA 5.4
RESULTADOS 2017**

E.5.4 Fortalecer la comunicación interna y externa como herramienta de apoyo a la gestión, para la rendición de cuentas y dar a conocer el aporte de la institución a la sociedad.				
ACTIVIDADES		CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Estrategia de comunicación interna				
Estrategia de comunicación institucional tendiente a dar a conocer el aporte de la institución a la sociedad costarricense.				
TOTAL	2	1	1	

a. Cumplidas

El direccionamiento de la comunicación interna se orienta a construir espacios que promuevan la comunicación horizontal y vertical dentro de la organización, para que los funcionarios tengan conocimiento del quehacer institucional. Además, facilita procesos internos con el fin de lograr objetivos institucionales y conocer las dificultades o problemas de la organización.

Se brinda soporte informativo a los funcionarios en diversos aspectos sobre la Institución, comunicaciones, noticias, generación de claves para invitados, entrega de signos externos, toma de fotografías y aspectos de logística en comunicación y organización de eventos. Para lograr lo anterior se dispone de un boletín interno, pizarra administrativa, comunicación directa, mensajería, correos electrónicos, etc. También se integró una comisión de Enlace de comunicación interna conformada por funcionarios de cada dependencia.

Adicionalmente se programan reuniones con los funcionarios para exponer resultados de los programas de calidad y de las diferentes gestiones y procesos de la Aresep, charlas con especialistas internos e invitados en temas de alto interés nacional y regulatorio; además, se organizan actividades sociales con el fin de integrar a los funcionarios y mejorar el clima organizacional.

b. Cumplidas parcialmente

Se elaboró un guion de resumen del impacto de la regulación para ser tomado en cuenta en la labor de la Comunicación externa. Se requiere la elaboración de una estrategia institucional a partir de este estudio.

**CUADRO 47
ESTRATEGIA 5.5
RESULTADOS 2017**

E 5.5 Desarrollar mecanismos de obtención de información técnica y financiera de las empresas, organizaciones e instituciones relacionadas para los análisis regulatorios.			
ACTIVIDADES	CUMPLIDA	CUMPLIDA PARCIALMENTE	NO REALIZADA
Implementación de los mecanismos necesarios para la obtención de información técnica y financiera de las empresas, usuarios, organizaciones e instituciones relacionadas, necesaria para realizar los análisis regulatorios de mercados, tarifarios, normativos, de calidad y de fiscalización a cargo de la ARESEP			
Contabilidad Regulatoria.			
TOTAL	2		

a. Cumplidas

Mediante el Sistema de Información Regulatoria y Evaluación de la Calidad que contempla el manejo integral de los datos aportados por los regulados, se cuenta con una fuente valiosa de información, que permitirá aplicar principios de inteligencia de negocios desde la óptica de la regulación. El impacto de la utilización de este sistema produce y desarrolla una alta capacidad de gerenciamiento de las actividades regulatorias, en las tres Intendencias y el Centro de Desarrollo para la Regulación. El avance en este Sistema se documenta en la sección de proyectos de este mismo objetivo estratégico.

Por su parte la Contabilidad Regulatoria en lo servicios regulados permite estandarizar el sistema de captura de la información financiero-contable recibida por parte de los sectores regulados, con el fin de cumplir con la labor de fiscalización contable y financiera, así como del cumplimiento del principio de servicio al costo establecidos en la Ley 7593.

El Regulador General estableció mediante la resolución RRG-091-2017 los lineamientos para estandarizar su implementación a nivel institucional, en alineamiento con la Estrategia 5.5 del Direccinamiento Estratégico Institucional. En esta resolución se instruye a las tres intendencias, elaborar una propuesta de formatos uniformes de contabilidad regulatoria para cada servicio regulado, los

cuales serán llevados a consulta pública, en cumplimiento del artículo 361 de la Ley General de Administración Pública.

Las Intendencias han venido implementando la contabilidad regulatoria en sus servicios regulados de forma progresiva, incluso previamente a los lineamientos emitidos pero ahora con un marco de acción más claro y estandarizado.

3.6.2 Proyectos

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.

Cuadro 48
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.

CAPITULO 4: ACCIONES CORRECTIVAS

Los resultados de la evaluación de las actividades estratégicas para el año 2017 en el marco del Plan Estratégico Institucional 2017-2022, señalan un 27% de actividades no realizadas.

Al respecto, la Dirección General de Estrategia y Evaluación realizará reuniones con las áreas involucradas para definir un plan de acción que permita atender estos requerimientos, replantearlos o reformularlos según corresponda y establecer su reprogramación en el periodo 2017-2022.

Se establecerá un cronograma para el desarrollo del plan de acción al cual se le dará el debido seguimiento para asegurar que la contribución de estas actividades al cumplimiento de la estrategia y objetivo estratégico correspondiente, no se vea afectada en el largo plazo.

Esta revisión y su distribución en el periodo 2017-2022 contribuye a prever posibles incumplimientos y tomar las medidas respectivas para que lo planteado a nivel estratégico tenga un vínculo estrecho en su aplicación a nivel operativo.

CAPITULO 5 CONCLUSIONES

Los principales resultados emanados del presente informe son los siguientes:

Las actividades estratégicas propuestas para el año 2017 como parte de la planificación 2017-2022, son 82 en total; de las cuales el 70% se destina al cumplimiento de los objetivos de usuarios, calidad e instrumentos regulatorios que constituyen los objetivos orientados a las actividades sustantivas, para un total de 59 actividades. Las 25 actividades restantes se establecen como parte de la consecución de los objetivos de eficiencia y eficacia, transparencia e impacto.

En el año 2017 se programó la realización de 82 actividades dentro de las metas anuales 2017-2022, de las cuales el 66% se han cumplido en su totalidad o en parte, solamente el 34% de las actividades programadas no se pudo realizar según lo planificado. Estas últimas fueron reprogramadas para el 2018 y en muy pocos casos para años posteriores. No obstante dicho traslado no afecta el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas en el PEI.

En virtud de lo anterior, se dará el debido seguimiento para asegurar que la contribución de estas actividades al cumplimiento de la estrategia y objetivo estratégico correspondiente, no se vea afectada en el largo plazo.

Por su parte, el 80% del presupuesto orientado a proyectos se concentra en estos tres objetivos en el año 2017, siendo el 20% restante de los recursos dirigido a dar apoyo a las áreas sustantivas. Catorce proyectos del portafolio 2017 (67%) se orientaron al cumplimiento de los objetivos de las áreas sustantivas y 7 proyectos (33 %) a las áreas de apoyo.

Asimismo, existe un porcentaje elevado 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 en los que la contratación se llevó a cabo al final del año. Asimismo, hay proyectos que si bien alcanzaron el objetivo en su totalidad, el monto ejecutado fue inferior al establecido originalmente.

Esta primera evaluación refleja la necesidad de continuar revisando las actividades propuestas, para replantear y reformular algunas de ellas, así como definir y validar las metas e indicadores correspondientes, para que la próxima evaluación del Plan Estratégico Institucional no solo incluya una evaluación cuantitativa de los proyectos, sino también de las actividades estratégicas con base en los indicadores y líneas de base definidas.