

Plan Operativo Institucional: Seguimiento I Semestre 2018

DGEE-027-2018

Elaborado por:

Ana Yancy Pereira

Keisy Rodríguez F.

Revisado por:

Guisella Chaves S.



Tabla de contenido

Introducción	3
Capítulo I: Marco jurídico y estratégico	5
1.1. Marco jurídico institucional	5
1.2. Estructura programática según RIOF.....	6
1.3. Direccionamiento estratégico.....	9
Capítulo II: Metodología.....	13
2.1. Criterios e instrumentos de evaluación.....	14
2.2. Criterios para definir el estado de los proyectos según objetivos estratégicos.....	14
Capítulo III: Entorno y aspectos relevantes a considerar durante el 2018	18
A. Entorno internacional.....	18
B. Entorno nacional.....	18
Capítulo IV: Resultados de la evaluación POI-2018: I semestre	21
4.1. Resultados generales.....	22
4.2. Evaluación según objetivos estratégicos	23
Capítulo V: Consideraciones finales.....	54

ANEXOS

Introducción

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

Con el propósito de cumplir con las funciones y los objetivos que establece la Ley, la Aresep elabora el Plan Operativo Institucional (POI), que orienta los proyectos institucionales, de manera que los objetivos estratégicos se transformen en tareas y metas medibles a corto plazo. En él se consolidan los proyectos que la Autoridad Reguladora planificó durante el ejercicio económico de 2018, para contribuir al cumplimiento de la Planificación Estratégica Institucional (PEI).

En cumplimiento de la normativa y lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República (CGR), señalados en la resolución R-DC-24-2012 y sus reformas, se establece una fase de evaluación semestral y anual mediante la valoración cuantitativa y cualitativa del cumplimiento de objetivos, metas y resultados alcanzados en el ejercicio presupuestario. Esta información se resume en la matriz de resultados para cada proyecto, que se presenta en los anexos 1.1 y 1.2 de este documento, los cuales deberán ser sometidos a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de la Aresep.

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados que fueron formulados en el POI 2018, para determinar el avance en la ejecución física y financiera de los proyectos. El Plan Operativo Institucional 2018 incluyó 21 metas con un monto total de ¢ 2.693,2 millones.

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

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

En el capítulo I se presenta el marco normativo y estratégico. En el Capítulo II se explica la metodología aplicada para llevar a cabo la evaluación de las metas contenidas en el POI 2018. En el capítulo III se presentan elementos principales que caracterizan el entorno y en el capítulo IV los resultados de la evaluación del POI 2018 durante el primer semestre. Por último, se presentan las consideraciones finales del informe.

Capítulo I: Marco jurídico y estratégico

1.1. Marco jurídico institucional

1.1.1. Servicios regulados

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

La institución realiza su función reguladora en tres grandes actividades,¹ a saber:

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

1.1.1. Ley 7593

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

- a. *Armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en esta ley y los que se definan en el futuro.*
- b. *Procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos.*
- c. *Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la ley 7593*²

¹ La regulación de los servicios de telecomunicaciones es realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP.

² Se refiere al principio de servicio al costo.

- d. Formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad.
- e. Coadyuvar con los entes del Estado competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
- f. Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.

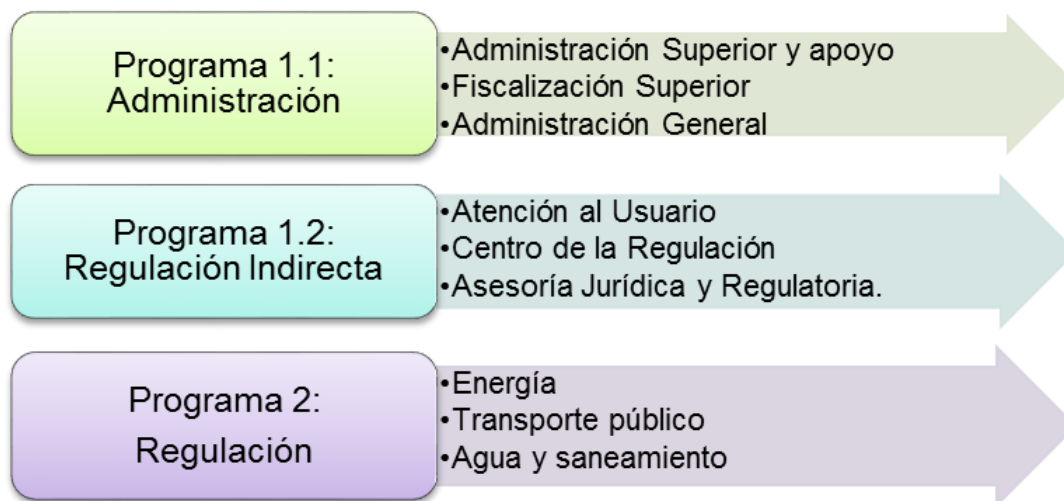
Además de la Ley 7593, forman parte del marco normativo de Aresep otras leyes, reglamentos y normativas que rigen su funcionamiento y su labor regulatoria.

1.2. Estructura programática según RIOF

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

Esta estructura se divide en dos programas. El Programa 1 Administración, y el Programa 2 Regulación, que incluye las tres intendencias –de energía, agua y transporte-, las cuales tienen a su cargo la labor regulatoria directa, tal y como se presenta en la siguiente figura:

Figura N.1
Estructura programática de Aresep



De acuerdo con el RIOF, la estructura programática que se utiliza para definir cada una de las áreas responsables del cumplimiento de las funciones asignadas a la Aresep, según la Ley 7593, es la siguiente:

Programa 1. Administración

Junta Directiva: Le corresponde definir la orientación estratégica y las políticas internas que permitan a la Aresep cumplir con el mandato establecido en el ordenamiento jurídico. Es el superior jerárquico del Consejo de la SUTEL, del Auditor Interno.

Auditoría Interna: De acuerdo con la Ley General de Control Interno, es la dependencia encargada de la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad a Aresep y su órgano desconcentrado, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones.

Despacho del Regulador: Está compuesto por el Regulador General y la Reguladora General Adjunta. Forman parte del Despacho las siguientes dependencias:

1. Secretaría de Junta Directiva.
2. Dirección General de Estrategia y Evaluación.
3. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.
4. Departamento de Comunicación Institucional.

Dirección General de Estrategia y Evaluación: Es responsable de monitorear el entorno, dirigir la planificación estratégica y operativa, y el seguimiento y evaluación de sus resultados; la formulación del proyecto de cánones y del presupuesto; el control interno y el riesgo según el SEVRI; el control y seguimiento del portafolio de proyectos institucional y la evaluación y mejora continua de los procesos institucionales.

Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria: Es responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte de su Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones.

Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación: Es responsable del proceso institucional de investigación de las mejores prácticas sobre la regulación de servicios públicos, así como del desarrollo de instrumentos regulatorios (políticas regulatorias, metodologías tarifarias, normas de calidad y otros).

Dirección General de Atención al Usuario: Es responsable de gestionar las relaciones entre la Aresep y las personas físicas o jurídicas usuarias de los servicios públicos, en procura de que puedan ejercer plenamente sus derechos.

Dirección General de Operaciones: Es responsable de asegurar la disponibilidad de recursos y servicios que requiere la Aresep para operar con efectividad, sean estos humanos, tecnológicos, financieros, administrativos, materiales y logísticos. Forman parte de la Dirección General de Operaciones las siguientes dependencias:

1. Dirección de Recursos Humanos.
2. Dirección de Tecnologías de Información.
3. Dirección de Finanzas.
4. Departamento de Servicios Generales.
5. Departamento de Gestión Documental.
6. Departamento de Proveeduría.

Programa 2. Regulación de los Servicios Públicos

Intendencia de Agua: Es responsable de:

- a. Realizar las funciones indicadas en el artículo 17 del RIOF relacionados con:
 - ✓ Suministro del servicio de acueductos y alcantarillados, incluido el suministro de agua potable, la recolección, el tratamiento y evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación y mantenimiento del servicio de hidrantes.
 - ✓ Riego y avenamiento, cuando el servicio se presta por medio de una empresa pública o por concesión o permiso.
- b. Fiscalizar la calidad de los servicios hídricos ambientales.

Intendencia de Energía: Es responsable de:

- a. Realizar las funciones indicadas en el artículo 17 del RIOF relacionados con:
 - ✓ Suministro de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución, comercialización y alumbrado público.
 - ✓ Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, dentro de los que se incluyen: 1) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. Debe fijar las tarifas y las normas de calidad aplicables, así como fiscalizar a los prestadores.
- b. Instruir los procedimientos de otorgamiento de concesiones y de ratificación de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica.

- c. Atender las tareas que se le han asignado a la Aresep como parte de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

Intendencia de Transporte: Es responsable de:

- a. Realizar las funciones indicadas en el artículo 17 del RIOF relacionados con los servicios regulados de:
 - ✓ Cualquier medio de transporte público remunerado de personas, salvo el aéreo.
 - ✓ Servicios marítimos y aéreos en los puertos nacionales.
 - ✓ Transporte de carga por ferrocarril.
 - ✓ Servicio postal social.
 - ✓ Revisión técnica vehicular.
 - ✓ Peajes (solo lo referente a tarifas).
- b. Analizar la estructura tarifaria de carteles para concesión de obra pública del sector transporte y aprobar cualquier modificación antes de que sea acordada por las partes.
- c. Analizar y resolver las solicitudes de estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones para explotar nuevas rutas de transporte remunerado de personas en vehículos automotores.
- d. Instruir los procedimientos para otorgar o denegar el refrendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores, que sean remitidos para estos efectos.

1.2.2. Marco Estratégico 2017- 2022

El Direccionamiento Estratégico para el período 2017-2022 fue aprobado por la Junta Directiva de la Aresep, en el acuerdo 03-034-2016, del 23 de junio del 2016 y se comunicó el personal a través de la circular 485-RG-2016 del 11 de julio del mismo año. Asimismo, las metas e indicadores estratégicos para cada uno de los objetivos estratégicos fueron aprobados por la Junta Directiva de Aresep mediante acuerdo 06-32-2018 del 15 de mayo de 2018.

1.3. Direccionamiento estratégico

El Direccionamiento Estratégico 2017-2022 presenta la visión, misión y valores institucionales; asimismo, incluye los objetivos estratégicos que guían la acción institucional. Estos objetivos se concentran en los temas de usuarios, calidad, instrumentos regulatorios, organización y comunicación y rendición de cuentas.

Cada objetivo cuenta con varias estrategias, y sus respectivas metas e indicadores. El detalle se presenta a continuación.

1.3.1. Visión, misión y valores

a. Visión

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

b. Misión

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

c. Valores:

Los valores institucionales son los siguientes:

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

1.3.2. Objetivos estratégicos

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

a. Objetivo 1:

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

b. Objetivo 2:

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

c. Objetivo 3:

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

d. Objetivo 4:

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

e. Objetivo 5:

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

1.4 Plan Estratégico

Mediante acuerdo de Junta Directiva 03-34-2016, con fecha 23 de junio 2016, se aprobó el Direccionamiento Estratégico Institucional para el período 2017-2022, el cual contiene la visión, misión, valores institucionales, metas y estratégicas.

La Junta Directiva aprobó las metas e indicadores del Plan Estratégico Institucional 2017-2022 mediante acuerdo 06-32-2018 en sesión ordinaria del 15 de mayo de 2018. Estas metas e indicadores se adicionan al direccionamiento estratégico institucional para conformar el Plan Estratégico Institucional 2017-2022.

Con el propósito de simplificar la descripción del Plan Operativo Institucional 2018, se destaca el concepto estratégico de cada objetivo:

Figura N.2

Objetivos estratégicos: PEI 2017-2022

Objetivo estratégico 1	Profundizar un enfoque de la regulación centrado en los usuarios que procure la protección de sus derechos, el acceso equitativo a los servicios y la efectiva participación social, en armonía con los intereses de los prestadores de servicios públicos.	Usuarios
Objetivo estratégico 2	Ejercer una fiscalización efectiva procurando el acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios públicos para la mejora continua de la calidad.	Calidad
Objetivo estratégico 3	Diseñar, actualizar e implementar instrumentos de regulación basados en principios de regulación y de políticas públicas; que incorporen criterios de calidad (acceso, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad), costos, innovación, equidad, bienestar social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la eficiencia para la innovación.	Instrumentos regulatorios
Objetivo estratégico 4	Fortalecer una organización innovadora y eficaz orientada a la excelencia y al cumplimiento de las metas estratégicas, procurando el menor costo para prestadores y usuarios de los servicios públicos regulados.	Eficacia y eficiencia
Objetivo estratégico 5	Fortalecer los mecanismos institucionales de comunicación, información, retroalimentación, con los agentes interesados y la medición del impacto de la regulación para mejorar los análisis y la acción de procesos regulatorios, la transparencia y la rendición de cuentas.	Transparencia e impacto

Capítulo II: Metodología

Como parte de la metodología utilizada para dar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las metas institucionales al primer semestre 2018, se utilizó lo siguiente:

- i. El POI 2018 aprobado por la Junta Directiva según acuerdo 05-52-2017 de sesión ordinaria celebrada el 26 de setiembre de 2017 y ratificada el 03 de octubre de 2017 y su correspondiente matriz de programación estratégica a nivel de programa, en concordancia con el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República. Asimismo, mediante acuerdo 06-32-2018 de sesión de Junta Directiva del 15 de mayo de 2018 se aprobaron las metas e indicadores estratégicos para cada uno de los objetivos estratégicos como parte integral del PEI. Estos elementos constituyen la base sobre la cual se lleva a cabo la evaluación.
- ii. Las modificaciones presupuestarias al Plan Operativo Institucional 2018 que se conocieron y aprobaron por parte de la Junta Directiva, en las que se incluyen dos controles de cambios³ con un aumento en el presupuesto de ₡73,5 millones, monto que fue aprobado mediante acuerdo 10-37-2018 del 05 de junio de 2018. (Ver detalle en Capítulo IV, sección de Proyectos de la Intendencia de Transporte)
- iii. La atención de requerimientos a proyectos establecidos a partir de la aprobación de la resolución RJD-060-2018 relacionada con la modificación parcial a la metodología para la fijación ordinaria de tarifas para autobuses y el Acuerdo de la Junta Directiva 07-23-2018 que instruye la realización de un estudio técnico táctico sobre las jornadas laborales habituales y el tiempo efectivo disponible de conducción para los choferes.
- iv. Las herramientas de apoyo que facilitan la comparabilidad de los resultados, dentro de las cuales se incluyen, los criterios de evaluación de las metas según las fases de evolución de estas y su naturaleza, que se encuentran documentados en el EE-PO-02 Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación del POI.
- v. Los planes de proyecto, control de cierre de proyectos, control de cambios y matrices de avance para cada proyecto incluido en el POI. A su vez, cada proyecto cuenta con su respectivo cronograma de trabajo mediante el uso de herramientas informáticas para apoyar un mejor seguimiento a los proyectos.

³ Oficio 762-IT-2018, del 19 de abril de 2018 y 905-IT-2018 del 04 de mayo de 2018.

- vi. La información suministrada directamente por las diferentes Intendencias, Direcciones Generales y Jefaturas por medio de la persona designada como enlace que coordina internamente la recolección y procesamiento de la misma. La DGEE se encargó de integrar, compilar, sintetizar y analizar la información proporcionada por cada dependencia.
- vii. Coordinación de la entrega de la información correspondiente; al seguimiento de la planificación de cada una de las dependencias, metodología del proceso, instrumentos a utilizar y los criterios para llevar a cabo la evaluación del POI de medio periodo.
- viii. La información que fundamenta el seguimiento y la evaluación del POI, para lo cual se remitió electrónicamente la matriz con los proyectos a evaluar, según los criterios previamente definidos, para que se indicara el avance correspondiente al primer semestre 2018, así como, las medidas correctivas para aquellos casos en los que corresponda.

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

2.1. Criterios e instrumentos de evaluación

Las metas contenidas dentro del POI incorporan proyectos de diversa índole, por ello es importante contar con instrumentos estandarizados que permitan evaluar el cumplimiento de estos, tanto a la mitad como al final de cada año.

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

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

Los resultados de la evaluación del POI se presentan según objetivo estratégico, considerando los criterios de evaluación documentados en el documento EE-PO-02 “Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación del POI” y mostrando el avance de los proyectos según el estado y la fase de ejecución en la que se encuentran durante el primer semestre de 2018. Las etapas de los proyectos de acuerdo con el porcentaje de avance son las siguientes:

- a. Planeación: Son proyectos que se encuentran en la fase de definición del triángulo constituido por alcance, tiempo y recurso y cuyo porcentaje de avance es inferior o igual al 15%.
- b. Gestión de adquisiciones: Son proyectos que están realizando el proceso de gestión de adquisiciones de los insumos necesarios para ejecutar el proyecto de manera apropiada y cuyo porcentaje de avance es superior 15% y menor o igual a 35%. Es decir, está llevando a cabo los trámites para hacer las contrataciones correspondientes, pero no ha formalizado la contratación.
- c. Ejecución. Son proyectos que se encuentran en la etapa de vida, en la cual se producen todos los productos o entregables planteados en la etapa de planeación y son aquellos que durante el primer semestre 2018 se encuentran con un porcentaje de avance superior a 35%, pero menor o igual al 90%.
- d. En cierre. Son aquellos proyectos que ya concluyeron su etapa útil de producción de entregables y que, como parte de un proceso ordenado, se encuentran en etapa de valoración de sus resultados y cierre de actividades y cronogramas Su porcentaje de avance es superior a 90% e inferior a 100%.
- e. Cerrado. Proyectos para los cuales se estableció la no acción y por consiguiente, su no ejecución del todo, así como, los proyectos concluidos al 100%.
- f. Nuevo: Es aquel proyecto que no fue considerado en la formulación inicial del POI 2018, pero que fue aprobado por la Junta Directiva, para ser incorporado en el POI.

Para el caso específico de los proyectos, la calificación del grado de avance se mide a partir de la presentación del acta constitutiva donde se declara, el responsable, los objetivos y los tiempos de ejecución, identificándose cuatro fases: planeación, gestión de adquisiciones, ejecución del proyecto y cierre. Los porcentajes de avance son asignados de acuerdo con la documentación referencial que se presenta en cada fase, tal como se detalla sintéticamente en el siguiente cuadro⁴:

Cuadro N.1
Criterios de evaluación para proyectos

Procesos	Puntaje
Planeación	15%
Gestión de Adquisiciones	20%
Ejecución	55%
Cierre	10%
Total	100%

Fuente: Anexo 2: EE-RE-12 Criterios de evaluación de proyectos.

⁴ Un detalle de los criterios se adjunta en el Anexo 2.

A partir de la información incluida en el acta constitutiva (inicio del proyecto) se mide el avance según lo reportado por cada área con sus respectivos documentos de referencia, considerando los criterios del cuadro anterior; esta información genera un porcentaje de avance físico del proyecto. Asimismo, se verifica el presupuesto ejecutado, el cual al compararlo con el presupuesto original planeado, genera un porcentaje de ejecución presupuestaria. Estos dos elementos aportan el grado de avance en cada proyecto.

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

2.1.1. Instrumentos de seguimiento y evaluación

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

- **Acta constitutiva**

Cada proyecto incluido en el POI 2018 cuenta con un acta constitutiva, que se elabora en la etapa de planificación y cumple con el requisito de inscripción y aprobación para que el proyecto inicie. En esta acta se establece el alcance, tiempo y recursos del proyecto, así como la propuesta de calidad del producto a entregar.

- **Plan de proyecto**

Se establecen las acciones para cumplir con el tiempo, alcance y costo de los proyectos.

- **Matrices de seguimiento**

Contienen información del proyecto y sirven de base para que las dependencias documenten las evaluaciones del POI que se realizan dos veces al año. (Ver Anexos 1.1 y 1.2)

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

Se cuenta con instrumentos para documentar el control de cambios y el cierre de proyectos. El control de cambios permite conocer si la modificación se relaciona con el tiempo, alcance y/o costo planteados. Por otro lado, el cierre del proyecto se puede dar por dos razones: porque se ejecutó y se concluye o

porque no se pudo ejecutar, en cuyo caso se deben explicar las razones por las cuales no se ejecutó y las medidas correctivas. En estos instrumentos también se documenta quién es la persona responsable del proyecto, quien llena el formulario y la firma del superior jerárquico que avala lo consignado. Los responsables fueron definidos desde la constitución del acta del proyecto.

- **Contrataciones según estado de avance**

Para dar seguimiento, determinar el avance del primer semestre y estimar la ejecución al final del periodo presupuestario se realiza un análisis del estado de las contrataciones de los proyectos, analizando su naturaleza, el monto, y el tiempo requerido para ejecutarlo.

El resultado de la aplicación de cada una de estas herramientas permite evaluar la brecha entre lo planeado y lo realizado, para generar las acciones correctivas necesarias que minimicen el impacto negativo sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos correspondientes.

Capítulo III: Entorno y aspectos relevantes a considerar durante el 2018

La regulación está inmersa dentro de una serie de acontecimientos que suceden en el entorno, ya sean económicos, políticos, sociales, tecnológicos o ambientales, que deben ser considerados al analizar las acciones dirigidas a cumplir la función regulatoria. Si bien son muchos los factores, se considera relevante señalar los siguientes:

A. Entorno internacional

Los elementos internacionales más relevantes para fines regulatorios incluyen:

1. Objetivos de desarrollo sostenible relacionados directamente con los servicios de agua, saneamiento, electricidad, protección del ambiente e infraestructura, entre otros.
2. Incorporación del país a la OCDE: el compromiso del país para incorporarse a la OCDE, lo que incluye políticas e instrumentos regulatorios con enfoques modernos y evaluación de su valor público agregado.
3. Factores económicos externos relevantes como crecimiento estable del PIB de los países con los que se tiene relaciones comerciales, incremento en las tasas de interés internacionales, riesgo de salida de capitales extranjeros, variaciones en el precio del petróleo, nivel de inversión extranjera, ajustes en los tipos de cambio y la revisión de los acuerdos comerciales.
4. Tendencias orientadas al fortalecimiento de las instituciones regulatorias, tales como: fortalecimiento de la independencia técnica y financiera del ente regulador, promoción de una mayor y más efectiva participación ciudadana, mejora continua de la calidad, sostenibilidad ambiental, fortalecimiento de procesos de fiscalización técnica por parte de operadores, promoción de la competencia y eficiencia en la prestación de servicios, desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas en apoyo a la regulación, generación de mayor valor público agregado por mercado regulado, evaluación de impacto institucional, mejora en gestión de riesgos, entre otros.

B. Entorno nacional

La planificación de la Aresep debe considerar las variables relevantes del entorno nacional, incluyendo las directrices del Plan Nacional de Desarrollo y los planes sectoriales, a fin de que exista coherencia entre la planificación nacional e institucional. En ese contexto, los aspectos más relevantes del entorno local incluyen:

1. Entorno económico⁵:

En el siguiente cuadro se muestra la evolución estimada de algunas variables clave de la economía nacional para los períodos 2018 y 2019, según datos del Banco Central de Costa Rica.

Cuadro N.2
Variables macroeconómicas: real 2017 y estimados 2018-2019

Variable	Real 2017	Proyecciones	
		2018	2019
Tasa de crecimiento PIB Real (%)	3,2	3,6	3,9
Tasa de desempleo	9,4	nd	nd
Inflación meta (IPC como % PIB)	2,6	3% (\pm p.p.)	
Saldo RIN (% PIB)	12,4	13,8	13,8
Resultado financiero SPGR (% PIB)	-5,6	-6,6	-7,4
Deuda Gobierno Central (% PIB)	49,3	53,6	59,0

Fuente: Banco Central de Costa Rica. Programa Macroeconómico 2018-2019.
nd: no disponible

La evolución de estas y de otras variables, requiere de un seguimiento constante por parte de la Aresep con el fin de incorporar los ajustes requeridos en las propuestas y actividades asociadas a su función regulatoria.

2. Entorno jurídico

La ley 7593 establece el mandato legal de la Aresep y provee los medios apropiados para cumplirlo. Es importante monitorear los cambios en la normativa ya sea nacional o sectorial, así como dar seguimiento a los proyectos de ley e iniciativas en trámite asociadas a la autonomía, gestión y eficacia de la institución en la regulación de los servicios públicos.

Por su parte, la normativa sectorial es amplia y variada, destaca por su relación con la formulación de los planes institucionales, la siguiente:

- Plan Nacional de Energía 2015-2030 (PNE).
- Plan Nacional de Transportes de Costa Rica 2011-2035 (PNT).
- Agenda del Agua 2013-2030 (A y A) y la Política Nacional de Agua Potable 2017-2030 (PNAP).

⁵ Programa Macroeconómico 2018-2019. Banco Central de Costa Rica. Consultado en <https://www.bccr.fi.cr/>, el 26 de junio de 2018.

- Entorno social

En el Informe Estado de la Nación incluye un tema especial acerca de los servicios públicos, analizando los efectos de las tarifas sobre la distribución del ingreso. Según el análisis de algunos servicios, se determina que los precios no reflejan los costos de producción sino que más bien se asocian más al volumen y características de la demanda, lo que genera inequidades a nivel territorial por el uso del mismo servicio, así como entre abonados de diferentes empresas prestadoras.

Destaca el Informe el comportamiento del grupo de hogares con un menor ingreso y con un mayor porcentaje de gastos en servicios públicos, el cual lo conforman 170.296 hogares (12% del total del país). Estos hogares pagan aproximadamente un 20,3 % de su gasto total en servicios públicos lo cual contrasta con los otros dos grupos definidos en el Informe con ingresos superiores, que gastan un 6.7% y un 4.2% en servicios públicos⁶.

- Entorno Político

Con relación al entorno político, este semestre la actividad legislativa se modificó por el tradicional acomodo y desacomodo de prioridades en el debate legislativo, producto de la transición de un periodo presidencial. Sin embargo, como referencia, según el Informe Estado de la Nación, establece que por segundo año consecutivo, la reforma fiscal fue el proyecto legislativo más demandado por líderes de opinión y expertos consultados⁷. Este tema debe ser considerado en cualquier ámbito de la gestión pública en procura de mayor austeridad y uso eficiente de los recursos públicos.

⁶ PNUD. Informe Estado de la Nación 2017. Capítulo Equidad e Integración Social.

⁷ PNUD. IDEM. Capítulo Fortalecimiento de la Democracia

Capítulo IV: Resultados de la evaluación POI-2018: I semestre

De conformidad a lo establecido en el artículo 55 de la Ley General de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y a la normativa emitida por la Contraloría General de la República, se realiza la evaluación de la planificación operativa del ejercicio económico 2018, con el propósito de cumplir con el principio de rendición de cuentas al que está sometida la ARESEP, como institución autónoma del sector público costarricense.

El objetivo de la presente evaluación es medir el grado de cumplimiento de las metas planificadas en los diferentes proyectos, las cuales se clasifican según estructura programática y objetivo estratégico. Se toma como referencia el Plan Estratégico Institucional 2017-2022 con sus cinco objetivos estratégicos distribuidos en actividades sustantivas y actividades de apoyo, (Ver Figura 2).

Para cada uno de estos objetivos de carácter estratégico se definieron 21 metas, que están relacionadas con el desarrollo de proyectos a cargo de las diferentes dependencias que conforman la organización.

Durante el año 2018, como parte del presupuesto ordinario se asignó un 12% para la ejecución del POI 2018, es decir un monto total de ₡2.693 millones.

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

La evaluación se realiza considerando las modificaciones realizadas al POI durante el año y se excluyen los proyectos cerrados en la evaluación física, tal como se detalla en el Anexo 3 y se resume en el siguiente cuadro.

Cuadro N.3
Presupuesto ordinario por subprograma
y objetivo estratégico a junio 2018
Millones de colones

Programa	Descripción	# Proyectos	Monto original	Proyectos a evaluar	Monto modificado	Monto ejecutado
Programa 1.1 Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Administración superior y de apoyo • Fiscalización superior • Administración general 	7	488,6	6	391,1	11,0
Programa 1.2 Regulación indirecta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Centro de la regulación • Asesoría jurídica y regulatoria 	2	200,0	2	200,0	0,0
Programa 2 Regulación Directa	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Transporte público • Agua y saneamiento 	12	2.004,6	12	2.078,1	416,7
Proyectos cerrados/				1	95,9	0
Total general		21	2.693,2	21	2.765,1	427,7

Tal y como se observa en el cuadro anterior, como parte del POI 2018 fueron aprobados 21 proyectos por un monto total de ¢2.693 millones. De éstos, 12 pertenecen al Programa 2, los 9 proyectos restantes se reparten en el programa 1 entre la regulación indirecta y la administración superior como muestra el Cuadro 3.

4.1. Resultados generales

Entre las prioridades institucionales está lograr la eficacia de la regulación que permita mejores servicios públicos a los usuarios, al menor costo posible, propiciar un mercado de servicio público dinámico y atractivo para el desarrollo económico y calidad de vida para la población.

A partir de la aplicación de los criterios de evaluación establecidos como parte de la metodología se determinó el estado de los proyectos a junio 2018, lo cual se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro N.4
Proyectos según estado de avance físico y
presupuestario a junio 2018
Millones de colones

Etapa	Cantidad	Participación relativa	Monto modificado	Participación relativa al presupuesto
Planeación	1	5%	0,0	0%
Gestión de adquisiciones	6	29%	872,5	32%
En ejecución	13	62%	1.796,7	65%
Cerrado	1	5%	95,9	3%
Total	21	100%	2.765,1	100%

Nota: Incluye las modificaciones al presupuesto.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos del PEI, es importante destacar que el POI 2018 concentra un 82% de los recursos hacia el cumplimiento de metas en actividades sustantivas (objetivos estratégicos 2 y 3) y el 18% en actividades de apoyo (objetivos estratégicos 4 y 5).

El Cuadro 6 resume los resultados de la ejecución de los proyectos incluidos como parte del POI, según su avance físico y financiero a junio 2018 por objetivo estratégico. La ejecución física de los proyectos alcanza un 46% mientras que la ejecución financiera es del 15.5%.

El detalle completo para cada uno de los proyectos y su porcentaje de ejecución correspondiente al I semestre del 2018 se puede observar en el Anexo 1.1 y Anexo 1.2 y el detalle para cada uno de los proyectos por objetivo estratégico se presenta a continuación:

4.2. Evaluación según objetivos estratégicos

Los recursos presupuestados para la ejecución de proyectos se concentran principalmente en la fiscalización de la calidad de los servicios regulados, con el 75% de lo presupuestado; seguido por eficiencia y eficacia con un 14%; instrumentos regulatorios con un 7% y transparencia e impacto con un 3% respectivamente. En el siguiente cuadro se presenta la distribución del presupuesto entre los 5 objetivos estratégicos a junio de 2018:

Cuadro N.5
POI según Objetivo Estratégico
A junio de 2018
Millones de colones

Objetivo Estratégico	Descripción	# Proyectos	Monto original	Proyectos modificado	Monto modificado	Part. Rel.
2	Calidad	13	2.004,6	13	2.078,1	75%
3	Instrumentos regulatorios	3	200,0	3	200,0	7%
4	Eficacia y eficiencia	4	392,7	4	391,1	14%
5	Transparencia e impacto	1	95,9	0	-	0%
Cerrados				1	95,9	3%
Total		21	2.693,2	21,0	2.765,1	100%

Considerando que las áreas sustantivas están contenidas en los objetivos estratégicos 2 y 3, el conjunto de estos proyectos representa el 82% del presupuesto; siendo el 18% restante dirigido a dar apoyo a las áreas sustantivas.

Respecto al avance físico de los proyectos, en el cuadro 4 se observa que al considerar las etapas del proyecto, el 62% de los proyectos se encuentran en etapa de ejecución con una participación del 65% en el presupuesto asignado.

El otro 35% del presupuesto depende del monto asignado a cada proyecto, el cual determinará el plazo requerido para llevar a cabo la contratación y obtener los resultados.

Cuadro N.6
Ejecución física y financiera del POI según Objetivo Estratégico
A junio 2018
Millones de colones

Nº	Objetivo estratégico	Ejecución Física (%)	Ejecución presupuestaria (%)
2	Calidad	46%	20%
3	Instrumentos regulatorios	43%	0%
4	Eficacia y eficiencia	48%	3%
5	Transparencia e impacto	0%	0%
Total general		46%	15%

Nota: El porcentaje de avance general se calcula sumando el avance individual de cada proyecto

Es importante destacar que la ejecución del primer semestre de los proyectos se encuentra supeditada a las etapas de la gestión de adquisiciones. Por lo general, en la primera mitad del año se planifica y se contrata, para luego ejecutar, recibir productos y finalmente aprobar y realizar los pagos correspondientes. Esta situación hace que en el primer semestre de cada año la ejecución financiera relativamente baja, aspecto que en gran parte se solventa para el segundo semestre y por tanto se refleja más claramente en la evaluación del segundo semestre o evaluación anual.

Considerando lo anterior, la evaluación de los proyectos en el primer semestre considera la ejecución esperada y da énfasis a la aplicación de medidas correctivas para contribuir a que esa ejecución realmente se alcance en el año de planificación.

Al considerar lo anterior, se puede observar en el cuadro 6, que la ejecución física, ronda el 50% en los objetivos 2, 3 y 4, dado que la mayoría de los proyectos asociados se encuentran en la etapa de ejecución, seguidos de 4 proyectos en la etapa de gestión de adquisiciones y uno de ellos en la etapa de planeación.

A continuación, se detalla la ejecución por proyecto en cada objetivo estratégico:

4.3.1 Objetivo estratégico 2: Calidad

Los proyectos relacionados con la calidad, desarrollados por cada una de las Intendencias de Regulación son de carácter continuo⁸, para todo el periodo de vigencia del PEI. Cada proyecto se somete a una revisión anual para verificar el cumplimiento de las actividades regulatorias. Los proyectos contenidos en este objetivo representan un 75% del total del portafolio, para un monto total de ₡2.078,1 millones.

Los resultados de la ejecución física y presupuestaria según actividad regulada se presentan a continuación:

a. Proyectos de calidad del agua

Como parte del POI 2018, se propusieron 4 proyectos orientados a la fiscalización efectiva de la calidad del agua, uno de los cuales se encuentra en ejecución y los demás en gestión de adquisiciones. A continuación, el detalle de cada uno de los proyectos.

⁸ Se refiere a aquellos proyectos que se realizan todos los años y se evalúan en forma anual.

➤ **Proyecto “Control de consumos y entrega de caudales en los canales abiertos de riego” (Ejecución)**

Este proyecto consiste en elaborar una propuesta de normativa técnica para que rija la instalación de equipos de medición volumétrica con fines de riego (caso específico de canales abiertos) en el Distrito de Riego Arenal Tempisque (DRAT). Al 30 de junio 2018, se encuentra en ejecución y tiene un avance físico del 45%.

Los productos que se han entregado son el plan de trabajo y el diagnóstico, no presenta ejecución de presupuesto, su finalización será en noviembre del 2018.

Resultado esperado:

Al finalizar el proyecto se espera una propuesta de normativa técnica para el diseño, construcción, instalación, calibración y mantenimiento de los equipos y estructuras de medición de caudal en canales abiertos.

Una vez obtenida la propuesta de normativa se continuará con el proceso de revisión del CDR y aprobación ante la Junta Directiva.

Esta normativa permitirá una mejora en el servicio ofrecido, se dará una medición de los consumos reales y el cobro consecuente para el usuario, mejorará el sistema de medición de caudales en canales abiertos en el DRAT; lo cual tiene implicaciones importantes sobre la determinación de la tarifa del servicio, lo cual tiene implicaciones importantes sobre la determinación de la tarifa del servicio.

➤ **Proyecto “Verificación del parque de hidrómetros instalado por los operadores” (Ejecución)**

Este proyecto consiste en verificar el estado y el nivel de exactitud del parque de hidrómetros instalado por los operadores, específicamente del A y A, 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.

Se realiza en forma continua desde el año 2015, su ejecución se mide anualmente. Al 30 de junio 2018, se encuentra en ejecución y tiene un avance físico del 40%, se espera finalizar a principios de diciembre del 2018.

El producto es la verificación de una muestra de hidrómetros que la Intendencia aportó, que se entregarán por medio de informes mensuales, a partir del inicio de la contratación, sobre la verificación del estado y exactitud de los hidrómetros.

Resultado esperado:

La verificación del cumplimiento de la normativa de hidrómetros por parte de los operadores, específicamente el AyA, tiene como beneficio una mayor exactitud en el cobro a los usuarios y por lo tanto una disminución en las pérdidas de agua por facturación, generando una mejora en los ingresos de los operadores y beneficios en la tarifa para los usuarios.

➤ **Proyecto “Aplicación de plan de acción para la gestión del agua no contabilizada” (Gestión de adquisiciones)**

Consiste en desarrollar un plan piloto para ocho sistemas de acueducto, a elegir por la Intendencia de Agua (en adelante IA) y que se ubican en las siguientes zonas: para AyA: San Ignacio de Acosta, Jaco, San Mateo, Palmares y los Chiles, para ASADAS: Limón, La Fortuna de San Carlos y en la GAM.

Este plan debe identificar o definir las necesidades para la gestión de pérdidas de agua en cada uno de los ocho sistemas. Al 30 de junio 2018, este proyecto se encuentra en proceso contratación, específicamente en evaluación de ofertas y tiene un avance físico del 30%.

Actualmente el proyecto presenta un rezago en la ejecución del 18% con respecto a lo planificado y para principios de diciembre 2018 se esperará que la empresa adjudicada entregue al menos dos planes de acción de dos sistemas de acueductos.

Medida correctiva:

En vista de que se identifica una brecha de ejecución, el proyecto no se podrá finalizar en el año 2018 y generará un compromiso de pago para el 2019, lo cual requiere que se considere como parte de la planificación 2019.

Resultado esperado:

El resultado esperado principal de la contratación contiene ocho documentos (uno por cada sistema evaluado) de plan de acción para la identificación de necesidades y recomendaciones en optimización operacional y gestión de pérdidas de agua.

Con el resultado obtenido a partir de la ejecución del proyecto en cuanto a pérdidas de agua, se tomarán las medidas necesarias para ampliar el sentido crítico a todos los programas de inversión teniendo en cuenta los aspectos operacionales relevantes en la prestación del servicio. Impulsar a los operadores a orientar su gestión en una visión de reducción de pérdidas e incentivarlos a disminuir las pérdidas de agua, de tal forma que el usuario reciba el líquido completo y una mejor facturación.

➤ **Proyecto de “Investigación y caracterización de los Acueductos Comunales del país y establecer ASADA Modelo” (Gestión de adquisiciones)**

Este proyecto consiste en determinar las características de las ASADAS del país, con el propósito de construir ASADAS modelo que permitan conocer sus costos de operación eficientes y actualizados, con el fin de brindar un servicio de acueducto y agua para consumo humano de calidad. El estudio debe considerar las necesidades de inversión de estos operadores para lograr una infraestructura adecuada. La tipología de ASADAS que se recomienda debe ser congruente con los requerimientos regulatorios fijados por ley, de manera que posibilite las fijaciones tarifarias respectivas y el fortalecimiento del proceso de fiscalización del sector agua.

Se está a la espera de la aprobación de la decisión inicial para continuar con el proceso de contratación. El avance físico del proyecto es 25%.

Para diciembre 2018 se estima que la entidad contratada entregue el primer producto de la etapa 1, por lo que no se ejecutará la totalidad del presupuesto de este año, ni se alcanzará el 100% de la ejecución física de esta etapa.

Según lo indicado por el área, el proyecto requiere un aumento en el plazo de ejecución para finalizar en el 2020, así como gestionar los requerimientos presupuestarios como parte de la planificación anual correspondiente.

Resultados esperados:

Se obtendrá la caracterización de ASADAS y ASADAS modelo propuestas, cuya definición mejorará las tarifas del servicio de manera que se fijen de acuerdo con sus necesidades y más acorde a sus inversiones y costos, que posibilite las fijaciones tarifarias y el fortalecimiento de la fiscalización del sector agua. Con el fin de que el usuario de las ASADAS obtenga un mejor servicio de acueducto.

El detalle del avance en ejecución de los proyectos de calidad de la Intendencia de Agua, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N.7
Objetivo estratégico 2: Fiscalización de la calidad
Proyectos Calidad Agua

Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
Control de consumos y entrega de caudales en los canales abiertos de riego	Analizar y elaborar una normativa técnica para que rija la instalación de equipos de medición volumétrica para fines de riego (caso específico de canales abiertos)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diagnóstico del estado actual del sistema de medición de caudales, asignación y distribución de caudales en el distrito de riego. ■ Normativa técnica para el diseño, construcción, instalación, calibración y mantenimiento de los equipos y estructuras de medición del caudal en canales abiertos 	20,0	Proyecto plurianual 1/2	En ejecución	45%	0%
Verificación del parque de hidrómetros instalados por los operadores	Verificar el estado y el nivel de exactitud del parque de hidrómetros instalado por los operadores, con el fin de obtener un diagnóstico que determine en qué aspectos se debe mejorar y evaluar el nivel de cumplimiento de la norma técnica	Informes mensuales sobre la verificación del estado y exactitud de los hidrómetros.	50,0	Proyecto continuo	En ejecución	40%	0%
Aplicación de plan de acción para la gestión de agua no contabilizada	Determinar y controlar cuáles son las pérdidas de agua reales en la red de acueductos del AYA y las ASADAS mediante un plan piloto y plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informe de los resultados del plan piloto sobre las pérdidas de agua de cada uno de los ocho subsistemas de acueductos ■ Informe del plan de acción y presentación 	50,0	Proyecto plurianual 2/2	Gestión de adquisiciones	30%	0%
Investigación y caracterización de los Acueductos Comunes de país y establecer ASADA modelo	Realizar un estudio para caracterizar las ASADAS del país y conformar una ASADA modelo, que permita conocer sus costos de operación eficientes y actualizados. Considerar las necesidades de inversión de estos operadores para lograr una infraestructura adecuada. Recomendar una tipología de ASADAS, que sea congruentes con los requerimientos regulatorios fijados por ley, de manera que posibilite las fijaciones tarifarias respectivas y el fortalecimiento del proceso de fiscalización del sector agua.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caracterización de ASADAS ■ Tipología de ASDAS para modelo presupuesto ■ Diseño físico y óptimo de cada ASADA modelo ■ Diseño contable-financiero de cada tipo de ASADA ■ Metodología de actualización de los costos de las ASADAS modelo 	100,0	Proyecto plurianual 1/3	Gestión de adquisiciones	25%	0%
Promedio						35%	0%

b. Proyectos de calidad de energía

Como parte del POI 2018 se incorporaron 6 proyectos para la fiscalización de la calidad de todos los sectores regulados en energía. Todos los proyectos se encuentran en ejecución, su avance físico es acorde a lo planeado y la ejecución presupuestaria está acorde a los entregables recibidos por la intendencia, el detalle del avance se puede observar en el Cuadro 8.

➤ **Proyecto “Calidad del servicio público suministro de Gas Licuado de Petróleo (GLP) del país” (Ejecución)**

Su objetivo es fiscalizar la prestación del servicio de suministro de GLP que se expende en las plantas envasadoras y los cilindros destinados a la venta del usuario final; considerando la normativa vigente y mediante la realización de inspecciones que evalúan calidad, cantidad y continuidad, así como las inversiones, continuidad, procesos y sistemas contra incendios en estas plantas.

Es un proyecto continuo, donde los resultados se plasman en boletines trimestrales y los informes respectivos de dichas inspecciones y fiscalizaciones. Se estima que las inspecciones finalizarán este año y que el informe final sea entregado en el I trimestre del 2019, según la ejecución planeada.

Medidas correctivas

Mediante una solicitud de control de cambios remitida mediante oficio 960-IE-2018 del 02 de julio de 2018, se redujo el alcance del proyecto, disminuyendo las muestras de odorizante de 24 a 14, esto debido a que el equipo con el que se realizan las pruebas estuvo en mantenimiento entre enero y marzo del presente año, lo que imposibilitó realizar las inspecciones correspondientes a dichos meses.

Por otro lado, se indica que el convenio está próximo a vencer, por lo que se está en el proceso de contratación para poder continuar con la ejecución del proyecto en el IV trimestre del presente año.

Resultados esperados

Entre los resultados esperados de los proyectos destacan los siguientes:

- Establecer una vinculación entre los niveles de calidad fisicoquímica y la tarifa.
- Fomento del manejo y consumo responsable y seguro del GLP como un combustible limpio y económico tanto para la industria como para el hogar.
- Reducir la cantidad de cilindros no trazables, así como la continuación del plan de renovación de cilindros (2° año del horizonte de 5 años).

- Georreferenciación de la cadena de valor intermedia (distribuidores y detallistas).
- Lograr una democratización de la información, capacitación y empoderamiento del usuario de GLP a nivel industrial, comercial y residencial.
- Vinculación entre instituciones nacionales para la emisión de normativa técnica (MINAE-MEIC-BCBCR-MINSA-ARESEP), incluyendo el contacto con entes fiscalizadores de otros países para la retroalimentación de la experiencia en mercados más maduros de GLP.
- Fomento y reconocimiento de inversiones.

➤ **Proyectos “Verificación continua de Calidad de los Combustibles en estaciones de servicio” (Ejecución)**

Consiste en la fiscalización de la prestación del servicio público de combustibles que se expenden en las estaciones de servicio, mediante inspecciones de calidad, cantidad y precio de los combustibles.

El proyecto es continuo, se está ejecutando según lo planeado y se estima que las inspecciones se llevan a cabo este año y que el informe final sea entregado, de acuerdo con lo planeado, en el I trimestre del 2019.

Resultados esperados:

Con la ejecución del proyecto se pretende alcanzar lo siguiente:

- Reducir las afectaciones al usuario en términos de calidad del producto, cantidad no expendida, precio no autorizado y problemas de continuidad del servicio.
- Se contribuye a promover la cultura de aseguramiento de la calidad, como parte integral de un modelo de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que regula la ARESEP, mediante la divulgación de los resultados obtenidos por medio de la ejecución de los proyectos a través de informes trimestrales, anuales y de manera especial, mediante la Aplicación Móvil Estaciones CR.
- Disminuir la cantidad anual de procedimientos administrativos sancionatorios, producto de las no conformidades halladas en Estaciones de Servicio.
- Asegurar que los combustibles que se comercializan en el país cumplan con la normativa (Centroamericana y especialmente Nacional) de calidad que busca un menor impacto ambiental, y consecuentemente una mejora en la calidad de la salud pública.
- Ajustar el proyecto para incorporar dentro de los análisis las nuevas especificaciones estipuladas en las normas INTE (homologas a Euro IV), con lo cual, se logrará evaluar los combustibles de acuerdo con los parámetros restrictivos propios del combustible que se encuentra comercializando Recope.

➤ **Proyecto “Evaluación de la seguridad y riesgos de incendios en estaciones de servicio” (Ejecución)**

Se verifica el cumplimiento de las normas de seguridad con que operan las estaciones de servicio, mediante la realización de inspecciones en 357 estaciones de servicio del país.

El proyecto es plurianual, su avance se realiza de acuerdo con lo planeado y finalizará en el presente año.

Resultados esperados:

- Velar por la seguridad con la que se brinda este servicio, entendida como un aspecto integral de la calidad y como una condición necesaria para garantizar la continuidad y la prestación óptima del servicio.
- Minimizar los riesgos de incendios y mejorar la seguridad en las estaciones de servicio.

➤ **Proyecto “Verificación continua de la Calidad de los Combustibles en Planteles de Recope” (Ejecución)**

Este proyecto fiscaliza la prestación del servicio público de suministro de combustibles limpios y negros, mediante inspecciones en los planteles de RECOPE en todo el país y en los aeropuertos Juan Santamaría, Tobías Bolaños y Daniel Oduber.

Es un proyecto continuo, que se realiza todos los años con el fin de medir en el tiempo los cambios en la calidad del combustible. Durante el primer semestre del 2018, la ejecución se realiza según lo planeado.

Las inspecciones previstas finalizaran este año, por lo que se espera que el informe final sea entregado en el I trimestre del 2019.

Resultados esperados:

Con este proyecto se obtendrán los siguientes resultados:

- Evitar afectaciones directas al servicio que brindan las Estaciones y por consiguiente al usuario en términos de calidad del producto.
- Determinar la responsabilidad en el origen de las no conformidades detectadas a nivel de estaciones de servicio; esto es, si el incumplimiento es propio del producto expendido por Recope, o bien responsabilidad de la estación debido a problemas de manejo del combustible en sus instalaciones.

- Promover la cultura de aseguramiento de la calidad, como parte integral de un modelo de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que regula la ARESEP, mediante la divulgación de los resultados obtenidos por medio de los proyectos.
- En el marco del Comité Nacional de Combustibles de INTECO, promover la vinculación entre instituciones para la emisión de normativa técnica.
- Asegurar que los combustibles que se comercializan en el país cumplan con la normativa (Centroamericana y especialmente Nacional) de calidad que busca un menor impacto ambiental, y consecuentemente una mejora en la calidad de la salud pública.
- Ajustar los proyectos de calidad para incorporar dentro de los análisis las nuevas especificaciones estipuladas en las normas INTE (homologas a Euro IV), con lo cual, se logrará evaluar los combustibles gasolinas y diésel, de acuerdo con los parámetros restrictivos propios del combustible que se encuentra comercializando.

➤ **Proyecto “Verificación continua de la Calidad de los Combustibles en Asfalto y Emulsión Asfáltica” (Ejecución)**

Mediante este proyecto, se fiscaliza la prestación del servicio público de suministro de asfalto y emulsiones asfálticas en los planteles de RECOPE de Moín y El Alto.

La ejecución del proyecto avanza según lo planificado en el 2018 y como parte del alcance planeado se espera realizar inspecciones de calidad del asfalto y emulsiones asfálticas que se expenden en los planteles de RECOPE, generar boletines trimestrales con los resultados obtenidos en las evaluaciones y un informe anual de la evaluación de la calidad del asfalto y emulsiones asfálticas.

Este proyecto es continuo, por lo que las inspecciones finalizaran este año, y se estima que el informe final sea entregado en el I trimestre del 2019.

Resultados esperados:

El desarrollo de este proyecto permitirá:

- Fiscalizar la calidad del producto con el fin de evitar afectaciones en las formulaciones de los productos de las empresas constructoras viales.
- Mediante la ejecución del proyecto en Planteles se determina el cumplimiento del producto muestreado en Recope. A su vez, en el marco del Comité Nacional de Combustibles, se utilizará el histórico de resultados de las evaluaciones de Aresep de la calidad de asfaltos, con el fin de promover una nueva normativa nacional de estos productos.
- Democratización de la información del usuario industrial y estatal.

- Vinculación entre instituciones para la emisión de normativa técnica (MINAE-MEIC-RECOPE-ARESEP)
 - Aseguramiento de que los combustibles que se comercializan en el país cumplan con la normativa de calidad que busca un menor impacto ambiental, y consecuentemente una mejora en la calidad de la salud pública.
- **Proyecto “Verificación de la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica en baja tensión” (Ejecución)**

Este proyecto fiscaliza la calidad del suministro de energía eléctrica en baja tensión de los sectores industrial, comercial y domiciliario en las ocho empresas distribuidoras del país.

Es un proyecto continuo, para el cual el convenio está próximo a vencer, por lo que se está en el proceso de contratación para poder continuar con la ejecución del proyecto en el IV trimestre del presente año. En cuanto a la ejecución durante el I semestre del año avanza según lo planificado.

A pesar de lo indicado se estima que las inspecciones finalizarán este año, por lo que se espera contar con el informe final durante el I trimestre del 2019.

Resultados esperados:

Con la ejecución del proyecto se conseguirá lo siguiente:

- Los resultados de las mediciones de tensión y los controles de la continuidad del suministro, permitirá en el mediano plazo tener un diagnóstico técnico con un 95% de confiabilidad y un 10% de precisión, con lo que se podrá establecer una vinculación entre las tarifas, los niveles de calidad, el mercado y el reconocimiento de inversiones.
- Se obtendrá información que permita el cálculo y comparación sobre la utilización óptima de recursos para el desarrollo de infraestructura.
- Se contará con una base de datos confiable que permita definir las metodologías relacionadas con la compensación al usuario, según la normativa vigente.

El detalle para cada uno de los proyectos de calidad del sector energía, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N.8

Objetivo estratégico 2: Fiscalización de la calidad de Energía

Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
Calidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP) del país.	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del GLP - calidad, cantidad y continuidad- en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas del país.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inspecciones de calidad, cantidad y continuidad de GLP que se expende y los cilindros destinados a la venta del usuario final ■ Reglamento de prestación de servicio de GLP ■ Fiscalización de las inversiones, continuidad, procesos y sistemas contra incendios en planta envasadoras de GLP ■ 3 boletines, trimestrales, sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones ■ Informe anual de las evaluaciones de la calidad, cantidad y continuidad que se expende en las plantas envasadoras de GLP. así como la cantidad en los cilindros utilizados para almacenar GLP ■ Informe anual de inversiones, continuidad, procesos y sistemas contra incendios en las plantas envasadoras de GLP 	358,4	Proyecto continuo	En ejecución	58%	14%
Verificación continua de Calidad de los Combustibles en estaciones de servicio	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio - calidad y cantidad - de todo el país.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inspecciones de calidad, cantidad y precio de los combustibles que se comercializan en la estaciones de servicio de todo el país ■ Boletines trimestrales sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones ■ Informe anual de la evaluación de la calidad, cantidad y precio de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio de todo el país 	690,4	Proyecto continuo	En ejecución	53%	29%
Evaluación de la seguridad y riesgos de incendio en estaciones de servicio.	Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad con que operan las estaciones de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Protocolo actualizado ■ Inspecciones de seguridad contra incendios e informe respectivo para 357 estaciones 	29,4	Proyecto plurianual 2/2	En ejecución	85%	0%
Verificación continua de la Calidad de los Combustibles en Planteles de Recope	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de combustibles limpios y negros-calidad - en los planteles de RECOPE de todo el país.	Inspección de calidad de los combustibles que se expenden en los planteles de RECOPE de todo el país y en los aeropuertos Juan Santamaría, Tobías Bolaños y Daniel Oduber.	171,2	Proyecto continuo	En ejecución	65%	37%
Verificación continua de la Calidad de los Combustibles en Asfalto y Emulsión Asfáltica	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del asfalto y emulsiones asfálticas - calidad - en los planteles de RECOPE de Moín y El Alto.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inspecciones de calidad del asfalto y emulsiones asfálticas que se expenden en los planteles de RECOPE de todo el país. ■ Boletines trimestrales con los resultados obtenidos en las evaluaciones ■ Informe anual de la evaluación de la calidad del asfalto y emulsiones asfálticas 	41,1	Proyecto continuo	En ejecución	61%	20%
Verificación de la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica en baja tensión.	Fiscalizar la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica en baja tensión de los sectores industrial, comercial y domiciliario que brindan las ocho empresas distribuidoras del país.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mediciones y registros de los parámetros de la calidad de los servicios de suministro de energía eléctrica en baja tensión que brindan las 8 empresas distribuidoras del país ■ 3 boletines, trimestrales, sobre los resultados obtenidos en las evaluaciones de la calidad del servicio de suministro de energía eléctrica en baja tensión ■ Informe anual de los resultados de las mediciones de la calidad del servicio del suministro de energía eléctrica de baja tensión, incluyendo los resultados de las auditorías y el control de interrupciones. 	264,2	Proyecto continuo	En ejecución	61%	26%
Promedio						64%	25,4%

c. Proyectos de calidad de transporte

Las acciones dirigidas a la fiscalización de la calidad del transporte, tienen 2 componentes; calidad para el transporte público remunerado de personas y calidad para los servicios de infraestructura. Ambos proyectos se resumen a continuación:

➤ **Proyecto “Calidad para el transporte público remunerado de personas” (En ejecución)**

El proyecto de Calidad para el transporte público remunerado de personas tiene dos componentes:

- a) Estudios de cantidad de pasajeros movilizados en el servicio de transporte público remunerado de personas modalidad autobús.
- b) Estudios para el registro y seguimiento de parámetros operativos del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús.

Este proyecto es plurianual, se encuentra en ejecución con un porcentaje de avance físico del 60%, para el cual se está realizando el trabajo de campo y la entrega de los informes según el plan de trabajo.

Durante el I Semestre se tramitaron dos controles de cambios⁹, en los cuales se aumenta el monto presupuestado para cumplir con el resto de entregables de ambos componentes (¢53,5 millones) y se incorpora el componente de estudios técnicos de validación de la información de volumen de pasajeros presentada por los operadores (¢20 millones) en atención a la modificación parcial a la metodología para la fijación ordinaria de tarifas para autobuses, aprobada por la Junta Directiva mediante la resolución RJD-060-2018. Estos controles de cambios hacen que se aumente el presupuesto en ¢73,5 millones, monto que fue aprobado mediante acuerdo 10-37-2018 del 05 de junio de 2018.

De acuerdo con lo establecido en la resolución RJD-060-2018 en el apartado 4.7 Volumen mensual de pasajeros, la información presentada por los prestadores puede ser utilizada para la determinación del volumen mensual de pasajeros en caso de que sea validada. La sección 4.7.1.b Criterios de decisión para la determinación del volumen mensual de pasajeros establece que en caso de contar con un estudio técnico de referencia con no más de 3 años de haber sido aceptado por la Autoridad Reguladora o aprobado por la Junta Directiva del CTP, se podrá realizar una validación estadística, la cual no requiere trabajo de campo. En los casos donde dicho estudio técnico de referencia no exista, se hace necesario realizar una validación con trabajo de campo, para la cual de acuerdo con el punto ii de la sección 4.7.1.b *“el informe de resultados del estudio técnico de validación de la información del SCP o SIR debe ser aceptado por la Aresep antes de la*

⁹ Oficio 762-IT-2018, del 19 de abril de 2018 y 905-IT-2018 del 04 de mayo de 2018.

presentación de solicitud tarifaria o inicio de trámite de fijación tarifaria de oficio”, lo cual se justifica en relación a la capacidad de respuesta que pueda tener la Intendencia para atender este tipo de solicitudes, en especial cuando se trate de rutas con esquemas operativos intensivos y flotas autorizadas de gran dimensión. La dotación de recursos mediante la modificación presupuestaria para lo que resta del año 2018, permite realizar una contratación para atender las solicitudes presentadas en un tiempo razonable, de manera que dicho estudio técnico no se convierta en una barrera para el acceso a la solicitud de fijación tarifaria.

En el componente de estudios completos de estimación de cantidad de pasajeros movilizados en los sectores de Paso Ancho-San Sebastián y San Pedro-Curridabat-Tres Ríos, se espera que esta contratación finalice en octubre del presente año, según lo planeado. La ejecución de estos estudios completos inició antes de la vigencia de la modificación metodológica aprobada mediante la resolución RJD-060-2018, los cuales en todo caso representan fuentes de información válidas para la determinación del volumen mensual de pasajeros de acuerdo con lo establecido en dicha modificación.

En el caso de la contratación asociada a los estudios técnicos de validación de la información de volumen de pasajeros presentada por los operadores, dará inicio una vez que la Junta Directiva apruebe el instrumento regulatorio que establece las reglas, procedimientos y técnicas requeridos para este tipo de estudios técnicos.

Por otro lado, el estudio de parámetros operativos del servicio de transporte modalidad autobús por medio de la contratación de GPS, se encuentra en ejecución, con un avance físico de 51%, el avance ha sido menor a lo esperado debido al cumplimiento de los requerimientos del segundo informe por parte del contratista. En este segundo informe se ha completado la instalación de dispositivos GPS en 493 unidades, y se tiene acceso a la plataforma electrónica, módulo de reportes y aplicación móvil para el monitoreo en tiempo real, según los requerimientos establecidos en el cartel de la contratación, y se espera que finalice en el mes de diciembre.

La ejecución de este tipo de estudios se justifica en la obligación de la Autoridad Reguladora de cumplir con las competencias asignadas en lo que corresponde a la fiscalización técnica de las variables críticas que inciden en la calidad del servicio prestado, de acuerdo con los artículos 4, 6, 14 y 21 de la Ley 7593. Este tipo de estudios permite la identificación de oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento del esquema operativo autorizado, de manera que mediante sesiones de análisis y seguimiento con los prestadores se puedan establecer e implementar acciones correctivas conducentes a garantizar a los usuarios el nivel de servicio acorde a la tarifa vigente autorizada. Adicionalmente, este tipo de estudios permite obtener insumos relevantes para la mejora de los instrumentos regulatorios, en especial la información relacionada a tiempos, distancias y velocidades de recorrido.

Como parte de los objetivos de la contratación de dispositivos de posicionamiento global (GPS) que se encuentra en ejecución, se tienen los siguientes: el levantamiento de mapas digitales con el detalle de paradas y puntos de referencia, la determinación del nivel de cumplimiento por parte de los prestadores del esquema operativo autorizado, la identificación, definición e implementación de oportunidades de mejora y disponer del servicio de una aplicación móvil para los usuarios, en la cual puedan monitorear la ubicación en tiempo real de las unidades y se estime el tiempo de arribo a la ubicación de los usuarios.

Resultados esperados:

- Determinación de la cantidad estimada de pasajeros movilizados en rutas de algunos sectores del Área Metropolitana de San José (AMSJ) que podrá ser utilizada como fuente de información válida para la aplicación de la metodología tarifaria vigente.
 - Realización de estudios técnicos de validación de la información de movilización de pasajeros presentada por los prestadores, en los casos que aplique, como insumo para la determinación del volumen mensual de pasajeros de acuerdo con la resolución RJD-060-2018.
 - Monitoreo en tiempo real mediante dispositivos GPS para el seguimiento del cumplimiento del esquema operativo autorizado, que permita determinar atender e implementar oportunidades de mejora en la prestación del servicio en el grupo de rutas seleccionadas.
- **Proyecto “Calidad para los servicios de infraestructura” (Gestión de adquisiciones)**

Este proyecto se compone de 4 contrataciones cuyo detalle se presenta a continuación:

Módulo de taxis en aplicación móvil TransporteCR

Esta aplicación para dispositivos móviles incorpora los valores oficiales de la metodología tarifaria vigente, lo que permite estimar el monto que debe cobrarse en un viaje en el servicio de taxi y a su vez calificar la prestación del servicio según una serie de características de calidad predeterminadas.

Esta contratación se encuentra en ejecución con un avance del 55% y una ejecución financiera del 20%. Se espera que finalice en el mes de setiembre del 2018.

Contrataciones para la evaluación de la calidad en transporte público, puertos y aeropuertos

Las contrataciones 1) evaluación de la calidad de ferrocarril y cabotaje mayor, 2) evaluación de la calidad de puertos y 3) evaluación de calidad de servicio en aeropuertos internacionales y nacionales están orientadas a mejorar la prestación de los servicios regulados mediante la inspección de instalaciones, infraestructura y equipos y la determinación de oportunidades de mejora en cada caso a partir de las buenas prácticas internacionales aplicables en cada caso.

Estas contrataciones forman parte del Programa de Calidad para servicios de infraestructura que está iniciando en el año 2018 y se extenderá hasta el año 2022 en consonancia con el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2022. Esto hace que en el presente año sea la primera vez que se desarrollan contrataciones relacionadas a la calidad en servicios como puertos y aeropuertos y para el año 2019 en servicios como peajes y servicio postal, lo que añade complejidad a la tramitación de la mismas, debido a que se deben identificar los entes técnicos especializados y definir el alcance aplicable en cada caso, que esté acorde con las competencias que en fiscalización técnica y de calidad otorga la Ley 7593 a la Autoridad Reguladora.

En el caso de la contratación para transporte público (ferrocarril y cabotaje mayor), mediante la contratación con el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), se pretende evaluar estos servicios de movilidad de personas con respecto a la norma europea UNE EN 13816: Calidad en el transporte público de pasajeros. Esto incluye la realización de evaluaciones técnicas con respecto a los criterios técnicos de dicha norma (servicio ofertado, información, atención al cliente, seguridad, accesibilidad, tiempo, confort, impacto ambiental), efectuar encuestas de usuario sobre importancia y satisfacción de las características de calidad, establecer sistemas de medición de la calidad del servicio producida y definir oportunidades de mejora para los prestadores.

En el caso de los puertos nacionales, se pretende la caracterización de los servicios regulados, la realización de evaluaciones de las características de calidad de servicio según un conjunto de referenciales de calidad de Puertos del Estado de España y la generación de oportunidades de mejora para los operadores. Esta contratación también se tramita con INTECO y tiene en su alcance las dos terminales portuarias operadas por la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), el puerto y cuatro de las terminales operadas por el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) y las empresas estibadoras privadas con concesión otorgada por JAPDEVA.

Finalmente, se tramita la contratación con la Escuela de Ingeniería en Mantenimiento Industrial del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), para los servicios regulados en aeropuertos internacionales y nacionales; con la que mediante su Comisión Aeronáutica se pretende la evaluación de calidad en

aspectos como infraestructura, instalaciones, equipos, productividad y eficiencia, gestión de calidad, información y comunicación, atención al usuario, seguridad e impacto ambiental, así como la generación de recomendaciones técnicas y oportunidades de mejora de la calidad de estos servicios. En el alcance de la contratación se incluyen los aeropuertos internacionales Daniel Oduber Quirós, Tobías Bolaños Palma y el de Limón, así como ocho aeropuertos nacionales de titularidad pública (aeródromos) en distintas zonas del país.

Debido a la complejidad asociada a la naturaleza de este tipo de contrataciones, al cierre del I Semestre estos trámites se encontraban en la etapa de solicitud de la decisión inicial, trámite que se espera sea completado hacia el final del mes de julio. De acuerdo con los plazos internos usuales previos al inicio de la ejecución de este tipo de contrataciones y el cronograma preliminar de los términos de referencia, el área ejecutora ha estimado obtener entre el 40% (aeropuertos) y 50% (transporte público y puertos) de los entregables hacia el final del año 2018.

Medida correctiva

Debido al retraso en el trámite de las contrataciones administrativas y las posibles demoras en la ejecución del proyecto, el área debe indicar las acciones correspondientes que aplicará y comunicarlas al Regulador General y a la DGEE. Por ser un proyecto plurianual, el presupuesto para el próximo año se verá afectado; por lo que es un factor por tomar en cuenta tanto a nivel presupuestario como en la planeación del avance físico.

Resultados esperados

Con el desarrollo de la aplicación móvil para el uso del sector de taxistas y los usuarios, se pretende disponer de un mecanismo para estimar el cobro de tarifa del servicio de taxi y brindar una herramienta tecnológica que les permita a los usuarios asumir un papel más activo en la fiscalización del servicio de acuerdo con el objetivo estratégico 2 del PEI 2017-2022.

Con la información obtenida en las evaluaciones se esperan generar un conjunto de recomendaciones técnicas y oportunidades para la mejora de la calidad de servicio en los servicios regulados en aeropuertos, puertos, estibadores privados, ferrocarril y cabotaje mayor.

El detalle del objetivo y alcance esperado en cada contratación se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro N.9

Objetivo estratégico 2: Fiscalización de la calidad de Transporte

Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
Proyecto "Calidad para el transporte público remunerado de personas"	<ol style="list-style-type: none"> Realizar los estudios de cantidad de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación de los operadores de transporte público modalidad autobús Ejecutar la evaluación de las condiciones físicas y de operación del transporte público modalidad taxi Desarrollar la inspección y control de los dispositivos de cobro en el transporte público modalidad taxi Realizar la evaluación de la calidad y las condiciones de operación del transporte público modalidad ferrocarril Ejecutar los estudios de demanda y de evaluación de condiciones de operación del transporte público modalidad cabotaje 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Estudio completos de estimación de demanda de pasajeros en los siguientes sectores: <ul style="list-style-type: none"> • Paso Ancho-San Sebastián • San Pedro-Curridabat-Tres Ríos ■ Estudios técnicos de validación de la información de volumen de pasajeros presentada por los operadores ■ Instalación de dispositivos GPS en autobuses para la evaluación de parámetros operativos en autobús para medir el cumplimiento del esquema operativo ■ Determinar oportunidades de mejora en la prestación del servicio en el grupo de rutas seleccionadas. 	123,5	Proyecto continuo	En ejecución	56%	10%
Proyecto "Calidad para los servicios de infraestructura"	<ol style="list-style-type: none"> Realizar las evaluaciones de la gestión aeroportuaria y la inspección de las instalaciones, infraestructura y equipos utilizados en los aeropuertos Realizar las evaluaciones de la gestión portuaria y la inspección de las instalaciones, infraestructura y equipos utilizados en los puertos. Ejecutar la inspección de las instalaciones, infraestructura y equipos de las estibadores privadas Realizar la evaluación de la prestación del servicio en peajes y las condiciones viales de las carreteras asociadas Realizar la evaluación de la prestación del servicio postal y las condiciones de las oficinas postales 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aplicación para dispositivos móviles que incorporen los valores oficiales de la metodología tarifaria, que estime el monto que debe cobrarse en un viaje en el servicio de taxi y que permita calificar la prestación del servicio ■ Informe de evaluaciones técnicas con base en los criterios de calidad de la norma UNE EN 13816 Calidad en transporte público de pasajeros ■ Informe con resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios para la evaluación de la calidad en el transporte público por ferrocarril y cabotaje mayor ■ Informe con diseño de los sistemas de medición y referenciales de compromisos de la calidad de servicio de transporte público por ferrocarril y cabotaje mayor ■ Informe con los criterios técnicos y resultados de las evaluaciones. ■ Determinación de las brechas con respecto a las referencias técnicas ■ Análisis de referencias técnicas aplicables a los aeropuertos nacionales e internacionales ■ Informe con los criterios técnicos y resultados de las evaluaciones. 	180,0	Proyecto continuo	Gestión de adquisiciones	19%	5%
Promedio						38%	7,4%

d. Seguimiento de información geográfica

Como parte de los proyectos de calidad de las intendencias, se cuenta con el proyecto “Sistema de información geográfica” a cargo de la Dirección de Tecnologías de Información.

Este proyecto busca almacenar la información geográfica de los servicios regulados por la ARESEP y se encuentra en la etapa de planificación. Este proyecto se realiza con recursos interno y es un proyecto plurianual.

Como parte de las acciones realizadas se nombró el Geógrafo encargado de la ejecución del proyecto (oficio 425-RG-2018). A partir del 25 junio, el Geógrafo inicia labores en la institución, por lo que las actividades de este proyecto se llevarán a cabo en el segundo semestre 2018.

Además, a partir del segundo semestre, se realizará la verificación de los sistemas y la plataforma base con la que cuenta Aresep, para dar inicio formal del proyecto; por tanto, el proyecto sigue en etapa de planificación dado que no cuenta aún con un cronograma establecido.

Resultados esperados:

Contar con información geográfica para cada servicio regulado que permita una mejor toma de decisiones en las actividades desarrolladas por la Aresep como parte de su función regulatoria. Como parte de los resultados a obtener el área encargada indican los siguientes:

1. Base de datos centralizada, con la información geoespacial e insumos para consulta de usuarios internos y externos, mediante un único punto de acceso para la gestión administrativa y regulatoria.
2. Sistema de Información Geográfica, orientado al usuario final, que permita:
 - Consultar mapas de servicios e información asociada a los servicios regulados.
 - Permitir el análisis espacial para una mejor gestión de los recursos de la institución.
 - Brindar una fuente de información a instrucciones públicas o privadas que así la requieran.

Cuadro N.10
Objetivo estratégico 2: Fiscalización de la calidad
Seguimiento de información geográfica

Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
Seguimiento de Información Geográfica	1. Obtener un diagnóstico de la situación actual de todos los servicios regulados por la intendencia, desde la perspectiva geográfica 2. Determinar un plan de implementación del programa entre los servicios regulados, con base en el diagnóstico obtenido 3. Recopilar datos de información geográfica y realizar giras de campo, capacitando al personal de la intendencia involucrado, con el fin de que pueda darle continuidad y soporte al programa 4. Determinar los requerimientos de información para cada servicio regulado 5. Diseñar, construir e implementar la base de datos de acuerdo con los requerimientos de información de cada servicio regulado 6. Establecer las bases de datos de este programa como única fuente de datos interinstitucionales	Recopilar información geográfica de los servicios de los servicios regulados por ARESEP	Recurso interno	Proyecto plurianual 2/6	Planeación	0%	-

4.3.2 Objetivo estratégico 3: Instrumentos regulatorios

Para avanzar en el cumplimiento de las metas en este objetivo se establecieron tres proyectos como parte del POI 2018, a continuación, se presenta el detalle de cada proyecto.

➤ **Proyecto “Sistema de Información Regulatoria y de Evaluación de la Calidad” (Ejecución)**

Este proyecto inició su ejecución a partir del año 2015 y su objetivo es desarrollar los diferentes módulos para obtener un sistema de información que colabore con el desarrollo de los modelos de regulación económica, técnica y de calidad a cargo de la Aresep.

En año 2018 se espera llevar a cabo la implementación de los módulos del sistema, por lo que a partir del año 2019 se convertirá en una actividad operativa dentro de las funciones de la Dirección de Tecnología de Información.

Actualmente, se encuentra en ejecución con un avance del 88% y se espera finalice en el mes de diciembre. Este proyecto es plurianual y se está realizando con recurso interno.

Resultados esperados:

Contar con 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.

➤ **Proyecto “Investigación aplicada para la generación de evidencia fáctica en los sectores regulados por ARESEP”**

Este proyecto inicialmente tenía dos componentes: realizar estudios de estructura tarifaria para ver el impacto de al menos un servicio regulado en los principales sectores de consumo: residencial, comercial e industrial. Además, evaluar el impacto económico y social de los subsidios presentes en las tarifas, especialmente el sector de hidrocarburos. Bajo esta conceptualización, el proyecto se aprobó mediante Acuerdo 05-52-2017 correspondiente a la aprobación del Plan Operativo Institucional 2018.

Mediante oficio 275-CDR-2018 del 2 de julio 2018 se realiza un cambio al proyecto en cuanto al alcance. Según documenta el área, esta solicitud obedece a que en el segundo trimestre del año se produjeron cambios en las prioridades institucionales, según las cuales se requiere el uso de los recursos disponibles para contratar estudios relacionados con los componentes más importantes de la estructura de costos del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús.

Por tanto, los recursos del proyecto “Investigación aplicada para la generación de evidencia fáctica en los sectores regulados por Aresep” se destinan a la realización de un estudio sobre la jornada habitual de trabajo, tiempo efectivo de conducción y costo de remuneración de choferes de autobuses, por un monto máximo de ¢50 millones.

Este estudio fue solicitado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 07-23-2018, cuyo cumplimiento fue trasladado por el Regulador General al Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR) mediante oficio 394-RG-2018, del 21 de mayo de 2018. A continuación el detalle:

Estudio para determinar la jornada habitual, tiempo efectivo de conducción y costo de remuneración de choferes”

Este estudio contempla dos componentes: investigación cualitativa y verificación in situ. El primer componente abarca la realización trabajo de investigación cualitativa aplicado a los operadores de los servicios de transporte remunerado de personas por autobús, para obtener información actualizada sobre las horas que trabajan habitualmente los choferes y la forma en que distribuyen el tiempo total de la jornada.

La ejecución de este primer componente contempla la realización de cuatro grupos focales con diferentes grupos de agentes relacionados con el tema, para validar con ellos el resultado del estudio previo hecho por Aresep sobre el tema y complementar la información suministrada por los operadores.

El segundo componente consiste en la ejecución de un plan de verificación in situ de la información obtenida por Aresep y en los grupos focales. Dicha verificación se realizará en grupo de operadores seleccionados a conveniencia.

A partir de este proyecto se obtendrá un informe con la extensión usual de la jornada de trabajo de los choferes en la operación del servicio en forma global (para todos los operadores, independientemente de la ruta o del tamaño de la empresa), por tipo de ruta y por tamaño de la empresa. Dicho análisis también permitirá determinar el tiempo efectivo de conducción global y el costo total promedio mensual por chofer global, por tipo de ruta y por tamaño de la empresa.

La contratación contemplada en este proyecto está programada para ejecutarse durante el 2018 y se encuentra en etapa de gestión de adquisiciones.

Resultados esperados:

La información que se genere con la contratación permitirá definir con mayor claridad el costo de remuneración de los conductores de autobuses y con ello, obtener insumos, basados en la realidad de la operación del servicio, para contrastar dicho costo con el costo que se reconoce mediante tarifas y analizar posibles modificaciones -si corresponde- en la metodología tarifaria respectiva.

➤ **Proyecto: “Generación de información y herramientas regulatorias para la mejora y el desarrollo de la regulación”**

Tal como fue planteado en el POI 2018, este proyecto tiene como objetivo la generación de dos productos, que se encuentran en etapa de planeación. A continuación, el detalle:

1. Estudio para determinar las dimensiones, tipo de instalaciones y edificaciones, tipología constructiva, mobiliario, equipo y maquinaria presentes en las instalaciones y edificaciones utilizadas por empresas de autobuses.

El proyecto consiste en identificar los terrenos, las instalaciones y edificaciones de operación, de mantenimiento y de soporte administrativo que utilizan cada uno de los operadores del servicio de un grupo seleccionado por Aresep, para la prestación del servicio público regulado de transporte remunerado de personas.

Para cada una de las instalaciones y edificaciones se establecerá su tipología constructiva, en tanto que para todas ellas y la maquinaria o equipo identificado se determinará su estado de conservación, edad y valor actual. Además, se determinará el valor actual total de la inversión existente –incluyendo terrenos- para cada uno de los operadores en esos rubros.

2. Diagnóstico para determinar las características estructurales de las instalaciones o infraestructura utilizadas para distribución de combustibles en estaciones de servicio con punto fijo de venta.

El proyecto consiste en identificar las características principales de las instalaciones y edificaciones utilizadas para el suministro de combustibles en estaciones de servicio con punto fijo de venta, así como para una lista de equipos y maquinaria específicos. Incluye la identificación, medición y valoración de todos los elementos que integran las instalaciones de obra civil estrictamente necesarias para la prestación del servicio regulado de suministro de combustibles en estaciones de servicio, al usuario final, así como del área de terreno.

Para cada estación de servicio se determinará el área de terreno, el tipo y dimensiones de los distintos elementos de la infraestructura utilizada actualmente en el país para la prestación del servicio regulado, su estado de conservación, su edad promedio y su valor actual. Con la información de todos los operadores del servicio se determinará el promedio para la industria de cada una de las variables (tamaño del terreno, tamaño de las instalaciones, estado de conservación, edad, valor, etc).

Por la naturaleza de la contratación directa exceptuada y al no estar finalizada la contratación, se genera un rezago en la ejecución respecto a lo planificado en el cronograma inicialmente planteado.

Resultados esperados

La información que se genere con el estudio sobre el valor actual de las instalaciones, edificaciones, maquinaria, equipo y mobiliario de las empresas que prestan el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, permitirá analizar posibles modificaciones a la metodología tarifaria correspondiente, de manera tal que se reflejen adecuadamente los costos reales de inversión para la prestación del servicio.

La ejecución de la contratación para estaciones de servicio de distribución de combustibles en puntos fijos de venta suministrará información sobre el valor actual de las instalaciones, edificaciones y en general, de las obras de infraestructura con las que se presta actualmente el servicio, lo que permitirá analizar posibles ajustes en la metodología de fijación del margen de comercialización en dichas estaciones,

de manera que se refleje más adecuadamente el costo de inversión, según las condiciones reales actuales de la prestación del servicio.

Cuadro N.11
Objetivo estratégico 3: Instrumentos regulatorios

Área	Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física
DTI	Sistema de Información Regulatoria y de Evaluación de la Calidad	Desarrollar un sistema integral que permita capturar, almacenar, actualizar y procesar automáticamente los datos e información que representan los insumos del modelo de regulación económica, técnica y de calidad de la prestación de los diferentes servicios regulados por ley; así como también el seguimiento de los productos desarrollados	Implementación de los módulos del sistema	Recurso interno	Proyecto plurianual 1/2	En ejecución	88%
CDR	Investigación aplicada para la generación de evidencia fáctica en los sectores regulados por Aresep	Estudio sobre el tiempo efectivo de conducción y costo de remuneración de choferes de autobuses.	El estudio tiene como objetivo determinar el tiempo efectivo de conducción y por lo tanto el costo de remuneración de los choferes de autobús	50	Proyecto inicia y finaliza en el 2018	Gestión de adquisiciones	18%
CDR	Generación de información y herramientas regulatorias para la mejora y el desarrollo de la regulación	1. Elaborar un estudio para identificar los componentes de la estructura de costos: niveles de inversión (planteles, terminales, terrenos e infraestructura), tipo de activos, estructura de personal administrativo, operativo y de mantenimiento, entre otros costos relacionados con el transporte remunerado de personas, modalidad autobús. 2. Realizar un diagnóstico del Estado de la inversión en infraestructura y estructura de costos para las estaciones de servicio terrestre, con punto fijo de venta (Estaciones de servicio)	-Identificar las instalaciones y edificaciones de mantenimiento y de soporte administrativo que utilizan cada una de las empresas autobuseras, con el fin de establecer su tipología constructiva. -Determinar las características principales de las instalaciones e infraestructura utilizadas para la distribución de combustibles en estaciones de servicio con punto fijo de venta. Incluye la identificación de todos los elementos que integran las instalaciones necesarias para la prestación del servicio de distribución de combustibles en estaciones de servicio, incluyendo el área de terreno.	150	Proyecto inicia y finaliza en el 2018	Gestión de adquisiciones	23%
Promedio							43%

Nota: Mediante oficio 275-CDR-2018 se solicita la aprobación de cambio al Proyecto denominado “Investigación aplicada para la generación de evidencia fáctica en los sectores regulados por ARESEP” con el propósito de realizar un estudio sobre la jornada habitual de trabajo, tiempo efectivo de conducción y costo de remuneración de choferes de autobuses, cuyo costo se estima en €30 millones generando un remanente de 20 millones. Lo anterior se requiere para atender lo solicitado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 07-23-2018.

4.3.3 Objetivo estratégico 4: Eficiencia y eficacia

Con el propósito de contribuir a la eficiencia y eficacia institucional, como parte del POI 2018 se planificó la ejecución de 4 proyectos, los cuales en promedio presentan un avance físico del 48% y una ejecución presupuestaria del 2,81%. A continuación, se presenta cada proyecto:

➤ **Proyecto “Sistema Administrativo Financiero (SIFA)” (Gestión de adquisiciones)**

Este proyecto busca la integración de la información administrativa financiera de todas las áreas para una mayor eficiencia en los recursos, transparencia y confiabilidad.

Es de carácter plurianual y se encuentra en fase de gestión de adquisiciones y por el monto de la contratación se requiere una licitación pública, por lo que para dar inicio a la ejecución se requieren entre 6 y 9 meses. La invitación a recepción de ofertas se publicó el 17 de abril del presente año y la adjudicación en firme se estima que se de en noviembre de 2018, razón por la cual es de esperar que la ejecución máxima alcanzada se estime en un 25%.

Resultados esperados:

Permitirá contar con información administrativa financiera oportuna, precisa y confiable. Asimismo, esta información se podrá utilizar para realizar inteligencia de negocios, dada la automatización de los procesos financieros y de recurso humano.

➤ **Proyecto: “Sistema de Planificación (SIP)” (Ejecución)**

Este proyecto es plurianual, inició en el año 2017. Considera el desarrollo informático de un sistema que integre el proceso de planificación institucional en todas sus fases, así como la recopilación de toda información y documentación de respaldo al proceso. Se deriva de la estrategia institucional y considera el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales y regionales como marco orientador del presupuesto institucional para la toma de decisiones.

Para el año 2018 se espera tener el Sistema de planificación automatizado y en funcionamiento. Actualmente, se encuentra en ejecución y se espera que concluya en diciembre del presente año.

Resultados esperados:

- Implementar a nivel institucional una herramienta informática que permita capturar e integrar los datos e información necesaria para llevar a cabo la planificación, de corto, mediano y largo plazo, así como la evaluación y el seguimiento correspondiente.
- Integrar la información de la planificación en un solo repositorio para la obtención de reportes institucionales y el uso eficiente de los recursos asignados a la planificación.
- Definir concretamente las responsabilidades en la alimentación, seguimiento y resultados de la planificación mediante el sistema.

- Lograr una mejor evaluación y seguimiento de las acciones incluidas en los planes estratégicos, tácticos y operativos, a través del seguimiento a las metas e indicadores propuestos.

➤ **Proyecto “Riesgos y gobernabilidad” (Ejecución)**

Este proyecto tiene como propósito implementar un modelo de gobierno de tecnologías de información y comunicaciones que esté alineado con las estrategias y objetivos de la Aresep y cumplir con las normas técnicas para el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE).

El proyecto es plurianual, actualmente se encuentra en ejecución y se espera que concluya este año.

Resultados esperados:

- Implementar un modelo de gobierno de tecnologías de información y comunicaciones que esté alineado con las estrategias y objetivos de la Aresep.
- Cumplir con las normas técnicas para el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE).

➤ **Proyecto “Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de ARESEP y SUTEL”(Ejecución)**

Consiste en la contratación de las necesidades del proyecto; el prediseño y diseño arquitectónico del edificio; la elaboración de planos constructivos, especificaciones técnicas, programación de la obra, dirección técnica y construcción, y equipamiento del edificio. Asimismo, contempla los medios de control para verificar la ejecución del proyecto y la disposición de unidades técnicas que faciliten el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Para el I Semestre 2018 se realizaron, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Se suscribieron los contratos 001-ARESEP-2018 y 002-ARESEP-2018 relacionados respectivamente con rescisión por mutuo acuerdo del contrato 018-ARESEP-2016 suscrito el 19 de diciembre de 2017 y constitución de un nuevo contrato de Fideicomiso Inmobiliario con el Banco de Costa Rica. Ambos fueron aprobados por la Junta Directiva de ARESEP.
- b) Se presentó al Banco Central de Costa Rica un nuevo Informe de diseño y estructuración financiera del fideicomiso, esta vez en colones, siguiendo las indicaciones dadas por el ente emisor.

- c) Se planteó ante el Banco Central de Costa Rica, por medio del oficio 278-RG-2018, gestión de desistimiento del recurso de reposición y nulidad concomitante interpuestos contra el dictamen negativo rendido en el artículo 5 del acta de la sesión 5762-2017. Dicha gestión fue acogida por el Banco Central de Costa Rica.
- d) Se presentó ante la Contraloría General de la República mediante el oficio 312-RG-2018, solicitud de refrendo del contrato 002-ARESEP-2018.
- e) Se atendió por medio del oficio 509-RG-2018 del 19 de junio de 2018, solicitud de remisión de información adicional para el estudio del contrato de Fideicomiso por parte de la Contraloría General de la República.
- f) Se emitió por parte de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica dictamen positivo para que la ARESEP contrate un fideicomiso inmobiliario con el Banco de Costa Rica para financiar la construcción del edificio que albergará sus oficinas administrativas y las de la SUTEL.
- g) Se rescindió el contrato 002-ARESEP-2018 mediante la suscripción del contrato 003-ARESEP-2018, el cual fue aprobado en forma unánime por parte de la Junta Directiva de Aresep, con el fin de dar cumplimiento a lo requerido por la Contraloría General de la República en el oficio DCA-1818.

Este proyecto es plurianual, se encuentra en ejecución con un 36% de avance físico, este porcentaje de avance está supeditado a que se cuente con el refrendo por parte de la Contraloría General de la República y se puedan desarrollar las etapas subsecuentes del proyecto.

Resultado esperado:

Realizar la construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de Aresep y SUTEL apegada a la normativa y legislación correspondiente, de forma sistemática, ordenada, eficiente, con los respectivos componentes de evaluación, monitoreo y control que garanticen la sana administración de los recursos y el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Cuadro N.12

Objetivo estratégico 4: Organización

Área	Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
DTI	Sistema Administrativo Financiero (SIFA)	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la implementación de los módulos. • Realizar la migración de los datos cuando sea necesario. • Efectuar pruebas de funcionalidad de los módulos. • Asegurar la continuidad institucional. • Optimizar los procesos. • Comunicar la información entre todas las dependencias. • Permitir acceso a la información de forma, precisa, confiable y oportuna (integridad de datos). 	Implementación de los módulos	342,5	Proyecto plurianual 2/3	Gestión de adquisiciones	25%	0%
DTI	Sistema de Planificación (SIP)	Implementar una herramienta informática que permita capturar e integrar los datos e información necesaria para llevar a cabo la planificación institucional de corto, mediano y largo plazo, que se deriva de la estrategia institucional considerando el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales y regionales como marco orientador que se vincule con el presupuestos institucional para la toma de decisiones durante el año 2017	Implementación del Sistema de Planificación	34,4	Proyecto plurianual 2/2	En ejecución	80%	32%
DTI	Riesgos y Gobernabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un modelo de gobierno de tecnologías de información y comunicaciones que esté alineado con las estrategias y objetivos de la Aresep. 2. Cumplir con las normas técnicas para el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diseño y planificación de alineamiento estratégico y procesos de gobernanza de TI basado en las Normas técnicas para la gestión de las tecnologías de información de la CGR (N(2-2007-CO-DFOE) ■ Implementación de mecanismos de gobernanza de TI basado en Normas técnicas para la gestión de las tecnologías de información de la CGR (N(2-2007-CO-DFOE) 	14,2	Proyecto plurianual 2/2	En ejecución	51%	0%
DGO	Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de ARESEP y SUTEL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructurar financieramente el proyecto 2. Contratar la actualización de las necesidades y el dimensionamiento del proyecto 3. Contratar el prediseño y el diseño arquitectónico del edificio 4. Contratar la elaboración de planos constructivos, las especificaciones técnicas, los presupuestos detallados, la programación de obra, la dirección técnica y la construcción del edificio 5. Contratar el equipamiento del edificio 6. Establecer mecanismos de monitoreo, evaluación y control, que garanticen la sana administración de los recursos y el avance en la ejecución de proyectos. 7. Conformar las unidades técnicas (órganos auxiliares) necesarias para el cumplimiento de todos los fines y objetivos del proyecto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo financiero e informe de diseño y estructuración financiera 2. Contrato para la actualización de las necesidades y dimensiones del proyecto 3. Contar con el contrato de prediseño y diseño arquitectónico del edificio 4. Contar con contratos para la elaboración de planos constructivos, especificaciones técnicas, presupuestos detallados, programación de la obra, dirección técnica y construcción del edificio 5. Contar con el contrato para el equipamiento del edificio 6. Medios de control para verificar el cumplimiento en tiempo y presupuesto en la ejecución de los proyectos 7. Contar con unidades técnicas que faciliten el cumplimiento de todos los fines y objetivos del proyecto 	Recurso interno	Proyecto plurianual 2/6	En ejecución	36%	-
Promedio							48%	2,81%

4.3.4 Objetivo estratégico 5: Transparencia e impacto

El objetivo estratégico 5 cuenta con el proyecto “Evaluación de Políticas y desempeño regulatorio (PAFER-OCDE)” que pretende la creación de Gobernanza a nivel interno y externo con relación a las mejores prácticas de otros miembros del PAFER-OCDE.

El proyecto fue cerrado por factores externos a la institución, específicamente por las acciones que han llevado a cabo el Estado Costarricense y la OCDE, con respecto a la aprobación del capítulo regulatorio; requisito de ingreso a la organización.

Mediante oficio 270-DGEE-2018 se cerró este proyecto, cuyo presupuesto es de ₡95,9 millones.

Medidas correctivas

Como medida correctiva se valorará desarrollar con recurso interno, los productos que se generarían por parte de la consultoría cancelada por el cierre de proyecto.

Cuadro N.13
Objetivo estratégico 5: Transparencia e impacto

OE	Área	Código	Nombre	Objetivo	Alcance	Monto	Tiempo	Estado	Ejecución Física	Ejecución presupuestaria
5	DGEE	RC-1022-01-P-18-18	Evaluación de Políticas y desempeño regulatorio (PAFER-OCDE)	1. Optimizar la gobernanza del Regulador a nivel interno y externo. 2. Optimizar la estructura organizacional 3. Monitorear tendencias prácticas regulatorias 4. Visualizar el impacto de las decisiones regulatorias	Gobernanza a lo interno y externo respecto a los principios y las mejores prácticas de otros miembros del NER	95,9	Proyecto inicia y finaliza en el 2018	Cerrado	N.A.	-

5. Resultados de la ejecución

Como se mencionó al inicio de este Capítulo, la ejecución del primer semestre de los proyectos se encuentra supeditada a las etapas de la gestión de adquisiciones, lo que implica que en el primer semestre de cada año la ejecución financiera sea baja, aspecto que se revierte para la evaluación del segundo semestre o evaluación anual en donde se reciben los productos y se gestionan los pagos correspondientes.

Bajo esta perspectiva, al I semestre del año, la ejecución presupuestaria a nivel institucional es de ₡427,7 millones alcanzando un porcentaje de ejecución del 15,5% con respecto al total de presupuesto asignado al POI 2018 (ver cuadro 14).

Durante el I semestre se realizó una única modificación presupuestaria por parte de la Intendencia de Transporte por \$73,5 millones. El detalle por área se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N.14
Ejecución presupuestaria POI 2018 por área
Al I semestre 2018

Responsable (Área)	Cantidad de proyectos	Presupuesto original	Modificación	Presupuesto modificado a junio	Ejecución total a junio	Porcentaje de ejecución del presupuesto modificado
IA	4	\$ 220,0	\$ -	\$ 220,0	\$ -	0,00%
IT	2	\$ 230,0	\$ 73,5	\$ 303,5	\$ 22,3	7,36%
IE	6	\$ 1.554,6	\$ -	\$ 1.554,6	\$ 394,3	25,37%
CDR	2	\$ 200,0	\$ -	\$ 200,0	\$ -	0,00%
DGO	1	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	N.A.
DTI	5	\$ 392,7	\$ (1,6)	\$ 391,1	\$ 11,0	2,81%
DGEE √	1	\$ 95,9	\$ -	\$ 95,9	\$ -	0,00%
Total	21	\$ 2.693,2	\$ 71,9	\$ 2.765,1	\$ 427,7	15,47%

Nota: Incluye proyectos cerrados

√ Proyecto cerrado

En general, el avance físico entre los objetivos estratégicos es similar, alrededor del 40%, mientras que el objetivo estratégico que presenta mayor avance financiero es el objetivo 2 con un 20%, esto se explica por la ejecución de la Intendencia de Energía; el segundo objetivo con mayor ejecución presupuestaria es el objetivo 4, los otros objetivos no presentan ejecución presupuestaria ver cuadro 15.

Cuadro N.15
Proyectos POI 2018 según avance de ejecución
I semestre 2018
En porcentajes

Nº	Objetivo estratégico	Ejecución Física (%)	Ejecución presupuestaria (%)
2	Calidad	46%	20,1%
3	Instrumentos regulatorios	43%	0,0%
4	Eficacia y eficiencia	48%	2,8%
5	Transparencia e impacto	0%	0,0%
	Cerrados		0,0%
	Total general	46%	15,5%

Nota: El porcentaje de avance general se calcula sumando el avance individual de cada proyecto

Capítulo V: Consideraciones finales

Como resultado de la evaluación del POI 2018 se considera relevante destacar lo siguiente:

1. Fueron aprobados 21 proyectos por un monto total de ₡2.693,2 millones de colones que representa un 12% del presupuesto total ordinario de la institución.
2. El portafolio a evaluar está conformado por 20 proyectos y un monto total de ₡2.765,1 excluyendo un proyecto cerrado y considerando la modificación presupuestaria que fue aprobada por la Junta Directiva durante el primer semestre de 2018 que implica un aumento en el monto de los proyectos a ejecutar en el 2019 de ₡73,5 millones.
3. Al finalizar el primer semestre 2018 se tiene como resultados de la medición en el avance en la ejecución de los proyectos una ejecución física de 46% y una ejecución financiera de 15,5%.

Recomendaciones:

Para la Junta Directiva:

Que se instruya a la Administración para que las áreas correspondientes atiendan lo siguiente:

1. Que en el proyecto POI Presupuesto 2019, los requerimientos presupuestarios para proyectos se establezcan con un alcance específico, que permita identificar claramente el beneficiario, los productos y el impacto; así como el tiempo y costo asociado a cada uno de los productos.
2. Realizar una revisión completa de los proyectos para cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior.
3. Que al concluir el período presupuestario, se realice una liquidación para cada uno de los proyectos considerando el monto formulado, modificado y ejecutado, para llevar un control del costo real del proyecto en el período total del proyecto.
4. Que de acuerdo a los criterios de evaluación, aquellas áreas que tengan proyectos en fase de planificación y gestión de adquisiciones, deberán presentar a los enlaces correspondientes nombrados por el Despacho del Regulador mediante la Circular 612-RG-2017 y a la DGEE, lo siguiente:

- a. Las acciones que se llevarán a cabo para asegurar que se realice la ejecución de acuerdo a lo planeado.
 - b. Identificar aquellos recursos asignados a proyectos que el área estime que no serán ejecutados durante este periodo y las medidas correctivas correspondientes, para asegurar el logro de los objetivos inicialmente planteados considerando el uso de los recursos y respetando el origen de los mismos.
5. Adecuar el presupuesto 2019 de acuerdo con los resultados proyectados de la ejecución de los proyectos 2018 para atender los posibles compromisos de pago que se puedan realizar el próximo año.
6. Establecer un plan de acción que incorpore las medidas necesarias para ajustar el plan táctico de manera que se reduzcan las brechas existentes y se cumpla con la planificación establecida para el logro de los objetivos estratégicos.

ANEXOS