



# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2022

Construyendo  
el camino *juntos*

# 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.**



# 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.**



# Valores Institucionales

- **Excelencia.**
- **Transparencia.**
- **Independencia.**
- **Integridad.**
- **Solidaridad.**
- **Diálogo y participación.**





# Objetivos Estratégicos

## Objetivo Estratégico 1:

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

## 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.

## 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.



# Objetivos Estratégicos

## 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.

## 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.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.1.1 Desarrollar instrumentos de información pertinentes y accesibles para incrementar la capacidad de incidencia de los usuarios.

**META:** M.1.1. Que al año 2022 los usuarios dispongan de información pertinente y accesible en al menos el 80% de los instrumentos de información y en todas las provincias del territorio nacional.



**INDICADOR:** I.1.1.1 Número de instrumentos de información que cuentan con información pertinente y accesible para los usuarios con relación al número de instrumentos de información disponibles.  
I.1.1.2 Número de actividades de información brindadas por ARESEP en cada provincia/cantón.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.1.2 Procurar la inclusión de las demandas, necesidades y aspiraciones de los usuarios en la definición de la oferta y la prestación de los servicios públicos regulados por parte de los operadores.

**META:** M.1.2 Que al año 2022 se constate (compruebe) una mejora de la oferta en la prestación de servicios públicos a partir de las acciones realizadas por la Aresep para procurar la atención y satisfacción oportuna de las demandas, necesidades y requerimientos de los usuarios.



**INDICADOR:** I.1.2 Número de acciones realizadas por la ARESEP para procurar la atención y satisfacción oportuna de las demandas, necesidades y requerimientos de los usuarios en la oferta de los prestadores.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.1.3 Fortalecer las instancias de la Aresep para atender oportunamente las demandas de los usuarios de los servicios públicos procurando su satisfacción y bienestar.

**META:** M.1.3 Que al año 2022 al menos el 80% de las demandas de los usuarios de los servicios públicos hayan sido atendidas oportunamente por medio de los mecanismos implementados por la Aresep.



**INDICADOR:** I.1.3 Número de demandas de los usuarios de los servicios públicos que han sido atendidas oportunamente con respecto al total de demandas.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.1.4 Desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acordes con las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y prestadores de servicios para incrementar la efectividad de los procesos de participación social.

**META:** M.1.4 Que al año 2022 se encuentren implementados medios de participación segmentados de acuerdo con las necesidades y particularidades de todos los grupos de usuarios definidos como prioritarios.



**INDICADOR:** I.1.4 Número de medios de participación implementados y adecuados a las necesidades y particularidades por grupos de usuarios definidos como prioritarios.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.1.5 Procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación, de las necesidades y requerimientos de los usuarios, por parte de los prestadores de servicios.

**META:** M.1.5 Que al año 2022 se constate (compruebe) una mejora de la oferta en la prestación de servicios públicos a partir de las acciones realizadas por la Aresep para procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación de las necesidades y requerimientos de los usuarios.



**INDICADOR:** I.1.5 Número de acciones realizadas por la ARESEP para procurar la atención y satisfacción oportuna y sin discriminación de las demandas, necesidades y requerimientos de los usuarios en la oferta de los prestadores

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.2.1 Establecer mecanismos de coordinación permanentes con las instituciones que tengan competencias concurrentes y complementarias para la regulación, fiscalización y control de los servicios públicos.

**META:** M.2.1 Que al año 2022, se hayan implementado mecanismos de coordinación permanentes con al menos el 70% de las instituciones con las cuales se tienen competencias concurrentes y complementarias.



**INDICADOR:** I.2.1 Número de instituciones con competencias concurrentes y complementarias con las que se tienen mecanismos permanentes de coordinación con respecto al número total de instituciones identificadas.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.2.2. Desarrollar espacios de consulta y participación social que promuevan un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos y que permitan la inclusión y satisfacción de sus necesidades.

**META:** M.2.2 Que al año 2022 se constate (compruebe) un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos a partir de los espacios de consulta y participación social desarrollados por la Aresep.



**INDICADOR:** I.2.2 Número de espacios efectivos de consulta y participación social consolidados e institucionalizados que promueven un papel más activo de los usuarios en la fiscalización de la calidad de los servicios públicos.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.2.3 Promover alianzas con organizaciones y mecanismos de coordinación para el estudio y análisis de la calidad en cada servicio regulado adecuado a los estándares internacionales aplicables y a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios.

**META:** M.2.3 Que al año 2022 la fiscalización de los servicios públicos realizada por la Aresep se ajuste a los estándares internacionales aplicables de la calidad en cada servicio regulado.



**INDICADOR:** I.2.3 Número de servicios públicos regulados que se ajustan a los estándares internacionales de calidad aplicables con respecto al número de servicios regulados.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.2.4 Fortalecer el marco normativo y los mecanismos de regulación de la calidad de los servicios públicos, para ejercer una fiscalización efectiva que permita aplicar sanciones e incentivos según corresponda.

**META:** M.2.4 Que al año 2022 el 100% de los servicios regulados cuenten con el correspondiente instrumento regulatorio actualizado para la prestación del servicio público asociado al programa de fiscalización de la calidad.



**INDICADOR:** I.2.4. Número de servicios regulados que cuentan con el correspondiente instrumento regulatorio elaborado y actualizado para la prestación del servicio público.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.1 Definir instrumentos de regulación con sustento fáctico, análisis de sensibilidad, escenarios y comparaciones internacionales que promuevan la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos.

**META:** M.3.1 Que a partir del año 2017 se desarrolle la investigación aplicada que permita que al menos el 80% de los instrumentos de regulación promuevan el uso de las mejores prácticas y eficiencia en la prestación de servicios públicos.



**INDICADOR:** I.3.1. Número de instrumentos de regulación que cuentan con investigación aplicada como complemento en su desarrollo con respecto al número de instrumentos de regulación existentes.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.2 Velar por el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos al costo, incorporando criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad que aseguren el desarrollo y sostenibilidad de las actividades.

**META:** M 3.2.1. Que a partir del año 2017 los instrumentos regulatorios que se desarrollen, incorporen su objeto de forma explícita y cuando corresponda criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad.



**INDICADOR:** I.3.2.1. Número de instrumentos que incluyen criterios de calidad, costos, equidad social, sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad con respecto al número de instrumentos totales.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.3 Fortalecer el marco normativo y regulatorio para exigir mayor rigurosidad en la información que entregan los prestadores de los servicios públicos y establecer sanciones e incentivos según correspondan.

**META:** M.3.3.1. Que al año 2022 la información que presenten los prestadores de servicios públicos, cumpla con los estándares de calidad definidos.



**INDICADOR:** I.3.3.1 Información que cumple con los estándares de calidad de información definidos con respecto a la totalidad de la información entregada por los operadores.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.3 Fortalecer el marco normativo y regulatorio para exigir mayor rigurosidad en la información que entregan los prestadores de los servicios públicos y establecer sanciones e incentivos según correspondan.

**META:** M 3.3.2 Que al año 2022 se hayan propuesto las modificaciones necesarias al marco normativo para aplicar sanciones a los prestadores de servicios públicos, en cuanto a la presentación y acceso de información con los estándares establecidos por la Aresep



**INDICADOR:** I.3.3.2. Número de propuestas de modificaciones al marco normativo con el fin de incorporar incentivos y sanciones a los prestadores por incumplimientos en la prestación de información, de acuerdo a los estándares establecidos.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.4 Desarrollar instancias, espacios y mecanismos de participación acorde a las necesidades y particularidades de los grupos de usuarios y prestadores de servicios públicos para incrementar la efectividad de los procesos de participación social.

**META:** M 3.4 Que al año 2022 se encuentren implementados medios de participación segmentados de acuerdo con las necesidades y particularidades de todos los grupos de usuarios definidos como prioritarios.



**INDICADOR:** I.3.4 Número de medios de participación implementados y adecuados a las necesidades y particularidades por grupos de usuarios definidos como prioritarios.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.3.5 Incorporar en el diseño e implementación de las metodologías tarifarias la estimación precisa de los costos de la regulación.

**META:** M.3.5 Que, a partir del año 2018, el diseño de las nuevas metodologías tarifarias incluya dentro de los costos del servicio en forma explícita y transparente, el canon correspondiente.



**INDICADOR:** I.3.5. Cantidad de nuevas metodologías que incorporan de forma explícita y transparente el canon correspondiente con respecto a la totalidad de metodologías desarrolladas.

# 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.



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

**META:** M.3.6 Que al año 2022, se cuente con las propuestas para la promoción de las reglas de competencia en los servicios regulados que correspondan según los análisis de viabilidad técnica y legal.



**INDICADOR:** I.3.6. Número de propuestas para la promoción de las reglas de competencia con sustento en análisis técnico y legal.

# 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.



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

**META:** M.3.7 Que al año 2022 al menos el 80% de los instrumentos regulatorios cuenten con un marco normativo y mecanismos de la calidad actualizados según la normativa nacional e internacional aplicable.



**INDICADOR:** I.3.7 Número de instrumentos regulatorios que cuentan con un marco normativo y mecanismos de calidad actualizados con respecto al total de 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.1: Promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación

**META:** M.4.1.1 Que al año 2022 la asignación de los recursos presupuestarios en los procesos administrativos alcance como máximo un 35%.



**INDICADOR:** I.4.1.1 Gasto Administrativo/ presupuesto

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.1: Promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación.

**META:** M.4.1.2 Que a partir del año 2018, la inversión del presupuesto se oriente a proyectos que generen impacto según prioridades estratégicas definidas.



**INDICADOR:** I.4.1.2 Resultado de la evaluación de impacto en el portafolio de proyectos.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.1: Promover mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos provenientes del canon de regulación.

**META:** M.4.1.3 Que al finalizar el año 2022 se hayan automatizado la totalidad de los procesos institucionales prioritarios.



**INDICADOR:** I.4.1.3 Avance logrado/Avance programado (Medición anual)

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.2. Fortalecer el direccionamiento estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y la concordancia con los planes nacionales y sectoriales.

**META:** M.4.2.1 Que a partir del año 2018 la ejecución anual de las acciones estratégicas alcance porcentajes de cumplimiento igual o superior a la línea base.



**INDICADOR:** I.4.2.1 Avance logrado/Avance programado (Medición anual)

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.2. Fortalecer el direccionamiento estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas y la concordancia con los planes nacionales y sectoriales.

**META:** M.4.2.2 Que a partir del año 2018 la ejecución anual del portafolio de proyectos alcance porcentajes de cumplimiento igual o superior a la línea base.



**INDICADOR:** I.4.2.2 Presupuesto ejecutado /presupuesto formulado

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.3 Promover una gestión integral del talento humano en la organización, procurando condiciones de trabajo adecuadas y el fortalecimiento de las capacidades y el conocimiento.

**META:** M.4.3.1 Cerrar las brechas de conocimiento identificadas en los funcionarios de la ARESEP para que al año 2022 lleguen a un porcentaje superior o igual al 90%.



**INDICADOR:** I.4.3.1 Brecha entre el perfil real y el perfil ideal de los funcionarios de acuerdo con el mapeo del conocimiento.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.3 Promover una gestión integral del talento humano en la organización, procurando condiciones de trabajo adecuadas y el fortalecimiento de las capacidades y el conocimiento.

**META:** M.4.3.2 Que el porcentaje de funcionarios satisfechos con el ambiente laboral, aumente hasta llegar a ser igual o superior al 80% en el año 2022.



**INDICADOR:** I.4.3.2 Cambio en el valor del índice de ambiente laboral

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.4 Definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.

**META:** M.4.4.1 Que al año 2020 la estructura organizacional y ocupacional sea eficiente, este orientada a resultados y alineada a la nueva estrategia organizacional.



**INDICADOR:**

- I.4.4.1.1 Recomendaciones implementadas/recomendaciones identificadas
- I.4.4.1.2 Cambios en la normativa vigente (RIOF, RAS) de conformidad con los requerimientos definidos de la organización propuesta.
- I.4.4.1.3 Cambios implementados en el Manual de puestos/cambios requeridos

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.4 Definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.

**META:** M.4.4.2 Implementar un programa de gestión del cambio para coadyuvar con la implementación de los cambios de estructura organizacional y ocupacional.



**INDICADOR:** I.4.4.2 Implementación de un programa de gestión del cambio.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.4 Definir una estructura organizacional que fortalezca la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos sustantivos, que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos y la medición del desempeño.

**META:** M.4.4.3 Que al año 2020 se haya implementado un sistema de evaluación del desempeño asociado a los objetivos estratégicos.



**INDICADOR:** I.4.4.3 Implementación del nuevo sistema de evaluación del desempeño.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.4.5 Promover una cultura y gestión orientada a la excelencia técnica para ejercer una regulación efectiva y de impacto positivo en la sociedad.

**META:** M.4.5 Que a partir del año 2020 se inicie con el proceso de medición del cambio en la cultura de innovación y eficacia, orientada a la excelencia técnica y al cumplimiento de metas.



**INDICADOR:** I.4.5. Grado de implementación de un programa de cambio cultural e innovación a nivel institucional de acuerdo a los mecanismos de evaluación establecidos.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.5.1: Reforzar la figura de la Autoridad como ente independiente y autónomo que regula servicios públicos promoviendo cambios en la normativa para adecuar la regulación al entorno, armonizando los intereses de los usuarios y los prestadores de servicios públicos para la búsqueda del bien común.

**META:** M.5.1 Que al finalizar el año 2022 se constate una mejora de la opinión pública que considere a la Aresep como un ente independiente y autónomo.



**INDICADOR:** I.5.1 Percepción positiva de los usuarios, prestadores y entidades relacionadas sobre la figura de la ARESEP como ente independiente y autónomo.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.5.2: Medir y evaluar el impacto de la regulación para determinar su contribución a la calidad de vida, el bienestar y la competitividad de la sociedad costarricense.

**META:** M.5.2 Que al año 2022 se haya determinado el impacto de la regulación de los servicios públicos regulados en la calidad, bienestar y competitividad.



**INDICADOR:** I.5.2 Instrumento de evaluación de impacto e indicadores aplicados.

# 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.



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

**META:** M.5.3.1 Que al año 2022 la Aresep se ubique entre los 5 primeros lugares según el Índice de transparencia de la Defensoría de los Habitantes.



**INDICADOR:** I.5.3.1 Posición de la organización según instrumento de evaluación de transparencia institucional de la Defensoría de los Habitantes.

# 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.



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

**META:** M.5.3.2 Que al 2022 se tengan formalizados e implementados mecanismos permanentes de comunicación con las entidades definidas como prioritarias.



**INDICADOR:** I.5.3.2. Número de entidades prioritarias con las cuales se tienen mecanismos de comunicación.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.5.4: Fortalecer la comunicación interna y externa como herramienta de apoyo a la gestión, para la rendición de cuentas y dar a conocer el aporte de la institución a la sociedad.

**META:** M.5.4.1. Que al 2022 el 100% de los funcionarios de Aresep conozcan la identidad institucional y se identifiquen con los valores y misión institucional.



**INDICADOR:** I.5.4.1. Aplicación de una estrategia formal de comunicación e instrumento de evaluación anual.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.5.4: Fortalecer la comunicación interna y externa como herramienta de apoyo a la gestión, para la rendición de cuentas y dar a conocer el aporte de la institución a la sociedad.

**META:** M.5.4.2 Que al finalizar el 2022, se constate una mejora de la opinión pública y mayor conocimiento del aporte de la institución para fortalecer la participación de una ciudadanía informada.



**INDICADOR:** I.5.4.2. Conocimiento de los usuarios, prestadores y entidades relacionadas sobre el aporte de la ARESEP para fortalecer la participación de la ciudadanía.

# 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.



**ESTRATEGIA:** E.5.5: Desarrollar mecanismos de obtención de información técnica y financiera de las empresas, usuarios, organizaciones e instituciones relacionadas para los análisis regulatorios.

**META:** M.5.5 Que al año 2022 al menos el 80% de la información técnica y financiera requerida para los análisis regulatorios esté disponible y accesible de manera estandarizada y segura.



**INDICADOR:** I.5.5. Información técnica y financiera pertinente que está disponible y accesible, de manera estandarizada y segura con respecto al total de información disponible.