

**CERTIFICACIÓN N° CT-0006-SJD-2023**  
**ALFREDO CORDERO CHINCHILLA**  
**SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA**  
**AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**CERTIFICA:**

**Que el texto que se indica más adelante es copia fiel del acuerdo 05-24-2023, del acta de la sesión extraordinaria 24-2023, celebrada el 16 de marzo de 2023 y ratificada el 29 de marzo de 2023, mediante el cual la Junta Directiva resolvió, por mayoría, tres votos a uno:**

**RESULTANDO**

- I. Que el 28 de febrero de 2020, mediante la resolución RE-0288-RG-2020, el Regulador General comunicó a las áreas la *“Guía Metodológica de Administración y Gestión de Proyectos de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*.
- II. Que, el 29 de mayo de 2020, mediante oficio OF-0448-RG-2020, se aprobó la aplicación de la *“Guía Metodológica de Seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*.
- III. Que el 02 de marzo de 2021, mediante el acuerdo 08-15-2021, del acta de la sesión ordinaria 15-2021, la Junta Directiva de Aresep resolvió:

*“1. Aprobar el mapa de procesos institucional de la Aresep remitido según OF-074-DGEE-2021 del 26 de febrero de 2021, con el propósito de que se fortalezca la política y estrategia institucional, la gobernanza, la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos que evite duplicidades y se promueva el uso eficiente de los recursos. [...]”*

- IV. Que el 08 de marzo de 2021, mediante el acuerdo 03-17-2021 del acta de la sesión extraordinaria 17-2021, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, resolvió aprobar la *“Política de Igualdad de Género de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*, cuya resolución RE-0058-JD-2021 fue publicada en la Gaceta N°54 del 18 de marzo de 2021.
- V. Que el 20 de abril de 2021, mediante la resolución RE-0087-JD-2021, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos emite la Declaratoria de Interés Institucional de Gobierno Corporativo en la que asume el *“compromiso de establecer, implementar, mantener y mejorar*

continuamente un sistema de gestión bajo principios de un buen gobierno corporativo”.

- VI.** Que el 27 de julio de 2021, mediante el acuerdo de Junta Directiva 06-63-2021 del acta de la sesión ordinaria 63-2021 y ratificada el 03 de agosto del mismo año, se aprobó el Direccionamiento Estratégico Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para el período 2023-2028. (folios 2 al 8, OT-316-2021).
- VII.** Que el 05 de octubre de 2021, mediante la resolución RE-0206-JD-2021 de la de la sesión ordinaria 86-2021, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos resolvió aprobar la *“Política Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*.
- VIII.** Que el 8 de noviembre de 2021, mediante la resolución RE-0211-JD-2021 de la sesión extraordinaria 94-2021, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos resolvió aprobar la *“Política Regulatoria de los Servicios de Movilidad de Personas, Infraestructura y otro Servicios de Transporte”*.
- IX.** Que el 20 de diciembre de 2021, mediante la resolución RE-0235-JD-2021 de la sesión extraordinaria 108-2021, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos resolvió aprobar la *“Política Institucional de Gobierno Corporativo de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”*.
- X.** Que el 11 de julio de 2022, mediante el acuerdo 02-45-2022 del acta de la sesión extraordinaria 45-2022, ratificada el 12 de julio de 2022, la Junta Directiva resolvió aprobar el Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para el período 2023-2028. (folio 136, OT-316-2021)
- XI.** Que el 13 de julio de 2022, la Secretaría de Junta Directiva (SJD) mediante el oficio OF-0513-SJD-2022 comunicó un ajuste sobre la redacción del objetivo estratégico 1. (folios 137 al 138, OT-316-2021).
- XII.** Que el 19 de enero de 2023, se formalizó una versión actualizada del “EE-PO-02: Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación anual institucional” que sustituye el procedimiento anterior y que se encuentra disponible en la Sección de Información Documentada de la Intranet Institucional.

- XIII.** Que el 1 de febrero de 2023, la DGEE realizó una presentación al cuerpo gerencial sobre el proceso de planificación para la formulación del Plan Táctico Institucional (PTAC) 2023-2028 y Plan Operativo Institucional (POI) 2024.
- XIV.** Que el 2 de febrero de 2023, mediante el oficio OF-0041-DGEE-2023 la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE), solicitó la apertura del expediente OT-029-2023 “Proyecto Cánones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 2024”. (folio 1, OT-029-2023).
- XV.** Que el 3 de febrero de 2023, la DGEE mediante el oficio OF-0043-DGEE-2023 envió a las dependencias los requerimientos de información para la formulación del PTAC 2023-2028 y POI Cánones 2024. (folio 2 al 3, OT-029-2023).
- XVI.** Que el 13 de febrero de 2023, mediante el oficio OF-0054-DGEE-2023, la DGEE remitió a los miembros de Junta Directiva, la propuesta de lineamientos para la Planificación Institucional y el Proyecto Cánones para el período 2024, como insumo, para la definición de los lineamientos por parte de la Junta Directiva. (folio 6, OT-029-2023).
- XVII.** Que el 17 de febrero de 2023, la Secretaría de Junta Directiva (SJD) comunicó mediante el oficio OF-0106-SJD-2023, el acuerdo 02-14-2023 del acta de la sesión extraordinaria 14-2023 celebrada el 16 de febrero de 2023, en el que la Junta Directiva aprobó los lineamientos generales para la planificación institucional y el proyecto de cánones 2024 de la Aresep. (folio 19 al 28, OT-029-2023).
- XVIII.** Que el 21 de febrero de 2023, mediante el oficio OF-0065-DGEE-2023, la DGEE remitió a las dependencias el acuerdo con los lineamientos aprobados por Junta Directiva, en el que se señalaron las instrucciones para la planificación y formulación presupuestaria para POI Cánones 2024. (folios 31 al 35, OT-029-2023).
- XIX.** Que durante el período comprendido entre miércoles 15 y jueves 24 de febrero de 2023, las dependencias institucionales remitieron la información correspondiente sobre los requerimientos para la formulación de PTAC 2023-2028 y POI Proyecto Cánones 2024, solicitados por la DGEE mediante el oficio OF-0043-DGEE-2023. (folios 143 al 165, OT-316-2021).
- XX.** Que durante el período comprendido entre el lunes 20 y viernes 24 de febrero de 2023, la DGEE realizó reuniones de coordinación entre las dependencias que incluyeron en PTAC y POI actividades estratégicas clasificadas como

conjuntas, para realizar el alineamiento de estas actividades e identificar su aporte al valor público.

- XXI.** Que durante el período comprendido entre el viernes 17 y hasta el martes 28 de febrero de 2023, para la formulación de PTAC 2023-2028 y POI Proyecto Cánones 2024, la DGEE realizó, la revisión, recepción de los ajustes solicitados a las dependencias y análisis de las solicitudes de requerimientos presupuestarios y de planificación de las diferentes dependencias.
- XXII.** Que una vez concluido este proceso, la DGEE procedió a integrar la información suministrada por las dependencias institucionales para elaborar el Plan Operativo Institucional para el Proyecto de Cánones 2024.
- XXIII.** Que el 9 de marzo de 2023, mediante el oficio OF-0095-DGEE-2023, la DGEE remitió a la Junta Directiva para su aprobación el informe IN-0010-DGEE-2023 el cual contiene la propuesta de Plan Operativo Institucional para el Proyecto de Cánones 2024 (corren agregados en autos).
- XXIV.** Que el 16 de marzo de 2023 en sesión de Junta Directiva 24-2023, se realizaron observaciones al informe IN-0010-DGEE-2023 algunas de las cuales se incluyen en la propuesta de acuerdo y para otras se realizará la consulta a las dependencias encargadas de su ejecución para complementar el informe.
- XXV.** Que el 16 de marzo de 2023, en sesión de Junta Directiva 24-2023 por acuerdo unánime y en firme, se solicitó excluir del Informe IN-0010-DGEE-2023 la actividad estratégica “Mejores prácticas para la implementación de gas natural” a cargo de la Intendencia de Energía, así como los recursos vinculados a esta.

#### **CONSIDERANDO:**

- I.** Que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) establece en su artículo 1 que la Autoridad Reguladora «[...] tendrá personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa. Se regirá por las disposiciones establecidas en esta Ley, sus Reglamentos y las leyes que la complementen. [...]».
- II.** Que el artículo 53 incisos a) y d) de la Ley 7593, establecen entre los deberes y atribuciones de la Junta Directiva el: a) Definir la política y los programas de la Autoridad Reguladora, de conformidad con los principios y objetivos de esta Ley, d) Aprobar el estudio de cánones y el presupuesto de la Aresep, así como sus modificaciones.

- III.** Que el artículo 57, inciso a) de la Ley 7593, señala entre las atribuciones del Regulador General, el “Proponer a la Junta Directiva la aprobación o improbación de los planes de trabajo y presupuestos”
- IV.** Que el artículo 4 de la Ley 7593, establece como objetivos fundamentales de la Aresep, los siguientes:
- 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 artículo 3, inciso b), de la ley 7593.*
  - 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 definidos en ella.*
  - f) *Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.*
- V.** Que el Reglamento Interno de Organización de funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF), establece en su artículo 6, que a la Junta Directiva de la Aresep le corresponde: *«definir la orientación estratégica y las políticas internas que permitan a la Aresep ejercer las potestades y competencias establecidas en el ordenamiento jurídico.»*.
- VI.** Que el Reglamento Interno de Organización de funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RIOF) establece en su artículo 12, inciso 3 que a la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE) le corresponde: *«Dirigir y coordinar la planificación estratégica y operativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva»*.
- VII.** Que el RIOF establece en su artículo 12, inciso 8, que a la DGEE le corresponde: *“Preparar cada año, en coordinación con las distintas dependencias, el anteproyecto de cánones y presupuesto de la Aresep”*.
- VIII.** Que el artículo 82 punto c, de la Ley 7593 de la Aresep, establece que:

*“Dentro de la primera quincena del mes de abril de cada año, la Autoridad Reguladora presentará el proyecto cánones para el año siguiente, con su respectiva justificación técnica, ante la Contraloría General de la República para que lo apruebe.”*

- IX.** Que para la formulación del Plan Táctico Institucional, se contempló el Plan Estratégico Institucional 2023-2028, el marco jurídico y normativo de la ARESEP, el mapa institucional de procesos, el análisis del entorno y se desarrolló un proceso participativo para la alineación de las actividades estratégicas clasificadas como conjuntas.
- X.** Que la Autoridad Reguladora ejerce su función reguladora bajo tres grandes sectores: Energía: servicios de electricidad y combustible o hidrocarburos; Aguas: acueductos, alcantarillado, hidrantes, avenamiento y riego; y Transporte: transporte de personas, regulación portuaria, carga por ferrocarril, peajes, servicio postal, entre otros.
- XI.** Que con el propósito de gestionar los recursos que permitan desarrollar los proyectos y actividades estratégicas para el periodo 2024 y cumplir con las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional vinculado al Proyecto de Cánones 2024 según lo indicado en las normas de presupuesto público establecidas por la Contraloría General de la República, la Dirección General de Estrategia y Evaluación remitió a la Junta Directiva el oficio OF-0095-DGEE-2023, del 10 de marzo de 2023, en el que se anexa el informe IN-0010-DGEE-2023 que contiene la propuesta de Plan Operativo Institucional Proyecto de Cánones 2024.
- XII.** Que de conformidad con los resultandos y considerandos que preceden y de acuerdo con lo discutido en la sesión extraordinaria 24-2023 del 16 de marzo de 2023, en la cual la Junta Directiva solicitó ajustes sobre lo propuesto en el informe IN-0010-DGEE-2023 que contiene la Propuesta de Plan Operativo Institucional para el cálculo del proyecto Cánones 2024 y se eliminó la actividad estratégica relacionada con “Mejores prácticas para la regulación del gas natural” así como los recursos vinculados a esta; lo procedente es aprobar la propuesta de Plan Anual Operativo Institucional vinculado al Proyecto Cánones 2024 de la ARESEP, el cual incluye 2 proyectos y 51 actividades estratégicas por un monto de ₡1.645.753.960 (Mil seiscientos cuarenta y cinco millones setecientos cincuenta y tres mil novecientos sesenta colones), tal y como se dispone.



**POR TANTO**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS**

**RESUELVE:**

**ACUERDO 05-24-2023**

- I. Aprobar la propuesta del Plan Anual Operativo Institucional 2024 para el cálculo del Proyecto de Cánones 2024 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, de conformidad con lo analizado en el oficio OF-0095-DGEE-2023 y el informe IN-0010-DGEE-2023, del 9 de marzo de 2023 y las observaciones realizadas en la sesión extraordinaria de Junta Directiva 24-2023, la cual incluye 53 acciones distribuidas entre 2 proyectos y 51 actividades estratégicas por un monto de ₡1.645.753.960 (Mil seiscientos cuarenta y cinco millones setecientos cincuenta y tres mil novecientos sesenta colones), conforme al siguiente detalle:

**Plan Operativo Institucional (POI) Cánones 2024**

La formulación del Plan Operativo Institucional (POI), contiene las actividades estratégicas y los proyectos que la institución planea ejecutar durante el año 2024 para el cumplimiento del valor público institucional, tomando en consideración todos los elementos señalados en los capítulos anteriores del presente informe.

La DGEE revisó la información aportada por las diferentes dependencias, se les solicitó aclarar, profundizar en las justificaciones y aportar información adicional relacionada con metodologías de cálculo, justificaciones, aclaración de subpartidas y regulados, así como el cumplimiento de lo establecido en los lineamientos para la formulación de la planificación y proyecto cánones 2024 aprobados por la Junta Directiva.

Se realizó una reclasificación de las metas para que estas cumplieran con las características definidas tanto para proyectos como para actividades estratégicas, identificando que para POI Cánones 2024 únicamente dos metas cumplen con lo requerido para continuar como proyectos<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Un proyecto es un conjunto articulado de actividades integradas, destinado a lograr objetivos específicos, con un presupuesto dado y un tiempo determinado (tiene un principio y un final

Es importante destacar que la formulación de las metas del año 2024 se realizó con un horizonte de planeación según el período del PEI, siendo que el detalle del año 2024 se considera en este documento, pero como parte del segundo año del Plan Táctico Institucional 2023-2028.

Para la selección de las actividades y proyectos a incluir en el POI 2024 se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

1. Alineamiento de las acciones propuestas (actividades y proyectos) a la estrategias y metas definidas en el PEI 2023-2028.
2. Valor agregado, contribución o aporte adicional a la situación actual que aporta la actividad o proyecto al cumplimiento de la estrategia definida. Las propuestas que responden al funcionamiento operativo normal de la Institución para el cumplimiento de la función regulatoria definida en la legislación no fueron consideradas como parte del POI 2024 sino que serán incluidas en la planificación anual operativa de cada dependencia para el 2024.
3. Impacto o efecto esperado para el usuario de los servicios públicos.

Las actividades o proyectos que luego del proceso de revisión cumplieron con dos o más de estos tres criterios, fueron consideradas como parte del POI Cánones 2024.

A continuación, se presenta un resumen con las metas propuestas por medio de actividades estratégicas y proyectos para POI 2024, desglosadas por objetivo estratégico, de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2023-2028.

#### **4.1. Resumen de las metas incluidas en POI Cánones 2024**

Para el año 2024 se incluyen en el Plan Operativo Institucional un total de 53 acciones de las cuales 2 corresponden a proyectos y 51 a actividades estratégicas. El monto de recursos solicitados asciende a los ₡1.645.753.960 distribuidos en 13 acciones estratégicas, las restantes 40 actividades serán realizadas con recurso interno.

---

definidos), orientado a la producción de bienes y servicios. (DGEE, Definiciones de planificación, 2022)



**Tabla N°4**  
**Distribución de acciones y montos solicitados para POI Cánones 2024**  
**por objetivo estratégico**  
**-En colones-**

| Objetivo Estratégico   | Proyectos |                     | Actividad Estratégica |                       | Total POI 2024 |             |                       |             |
|--|-----------|---------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|-------------|-----------------------|-------------|
|  | #         | Monto               | #                     | Monto                 | #              | %           | Total                 | %           |
| OBJETIVO 1: Fortalecer el enfoque de regulación para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el acceso igualitario y equitativo a los servicios públicos, la efectiva participación social, considerando las particularidades de los territorios, el enfoque de derechos humanos, género e inclusión social.                           | 0         | €0                  | 12                    | €2 220 120            | 12             | 23%         | €2 220 120            | 0%          |
| OBJETIVO 2: Velar por la mejora continua de la calidad de los servicios públicos regulados enfatizando en los requerimientos de los usuarios, el acceso universal, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, sostenibilidad ambiental, innovación tecnológica, en la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. | 0         | €0                  | 16                    | €1 059 761 129        | 16             | 30%         | €1 059 761 129        | 64%         |
| OBJETIVO 3: Ejercer fiscalización contable, financiera y técnica de las operaciones e inversiones de los prestadores de los servicios públicos que garanticen el principio de servicio al costo y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.  | 0         | €0                  | 4                     | €0                    | 4              | 8%          | €0                    | 0%          |
| OBJETIVO 4: Fijar tarifas de los servicios públicos, de conformidad con las leyes, los reglamentos, las políticas públicas y las políticas regulatorias, por medio de instrumentos regulatorios actualizados e innovadores que permitan la sostenibilidad de los servicios públicos.   | 0         | €0                  | 7                     | €90 000 000           | 7              | 13%         | €90 000 000           | 5%          |
| OBJETIVO 5: Incrementar la eficiencia operativa institucional, reduciendo tiempos y costos para el cumplimiento de las metas estratégicas y mejorar la eficacia de los procesos, en beneficio de los usuarios internos, los usuarios de los servicios públicos regulados y los prestadores.  | 2         | €493 772 711        | 6                     | €0                    | 8              | 15%         | €493 772 711          | 30%         |
| OBJETIVO 6: Desarrollar un sistema de gobernanza, bajo los principios del Gobierno Corporativo, que permita el cumplimiento del valor público de la Aresep con claridad y legitimidad en sus funciones por medio de la definición de las políticas institucionales, el alineamiento estratégico, la gestión y control institucional                | 0         | €0                  | 6                     | €0                    | 6              | 11%         | €0                    | 0%          |
| <b>Totales*</b>  | <b>2</b>  | <b>€493 772 711</b> | <b>51</b>             | <b>€1 151 981 249</b> | <b>53</b>      | <b>100%</b> | <b>€1 645 753 960</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

El 74% de las acciones estratégicas (actividades y proyectos) se orientan al cumplimiento de los primeros 4 objetivos estratégicos, que a su vez se asocian con los procesos sustantivos de regulación. En este caso, el 23% de las acciones se orientan a la atención del objetivo 1 enfoque de derechos, el 30% al cumplimiento del objetivo 2 fiscalización de la calidad, el 8% al objetivo 3 fiscalización económica, y el 13% al objetivo 4 fijación tarifaria.

Por su parte, los objetivos que se asocian a procesos de apoyo a la regulación contienen el 26% de las acciones estratégicas del POI, siendo que en el objetivo 5 eficiencia operativa, se matricularon el 15% de las acciones y en el objetivo 6 de gobernanza institucional, el 11% de estas.

Si se analizan las acciones estratégicas y recursos asociados por Programa Presupuestario, se denota que el 25% corresponden al Programa 1 Administración General y el 75% al Programa 2 Regulación (Directa e Indirecta), con un 30% y 70% de los recursos solicitados respectivamente, como se puede ver en la siguiente tabla:

**Tabla N°5**  
**Distribución de las acciones POI Cánones 2024**  
**por programa presupuestario**  
**-En colones-**

| Programa      | Actividades y Proyectos | Participación % | Monto          | Participación % |
|---------------|-------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Programa 1    | 13                      | 25%             | ₡495 992 831   | 30%             |
| Programa 2    | 40                      | 75%             | ₡1 149 761 129 | 70%             |
| Total general | 53                      | 100%            | ₡1 645 753 960 | 100%            |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

En este análisis general, es importante destacar que además de los montos solicitados para proyecto cánones 2024, también se consideran los recursos estimados por las dependencias como recursos internos requeridos para el cumplimiento de las diferentes actividades. Esta estimación se realizó por parte de cada dependencia ejecutora considerando la cantidad de personal dedicado al desarrollo de la actividad o proyecto, la categoría profesional, el tiempo dedicado a la actividad y el salario asociado por categoría en el periodo de un año. En la siguiente tabla se presenta un resumen que más adelante podrá verse con mayor detalle según dependencia y objetivo estratégico asociado.

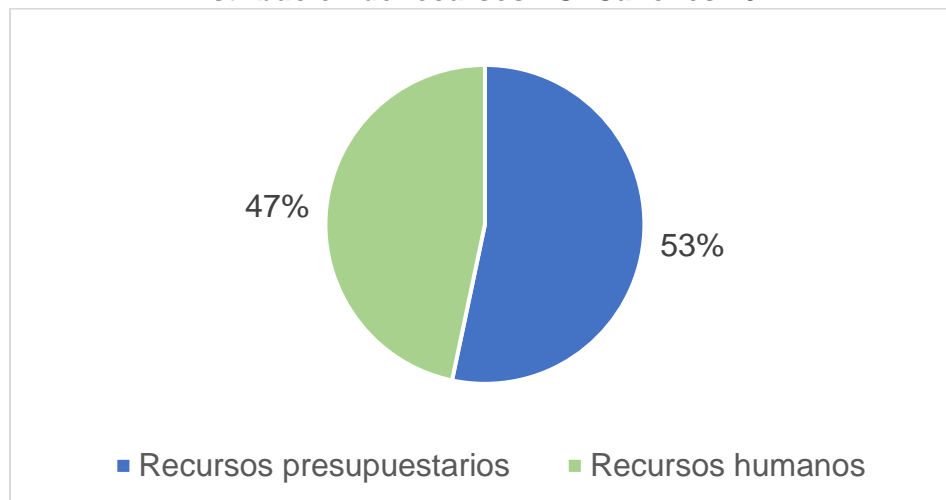
**Tabla N°6**  
**Recursos internos asociados a las acciones POI Cánones 2024**  
**por objetivo estratégico**  
**-En colones-**

| Programa        | Recurso Presupuestarios | Recurso Interno | Total          | Participación |
|-----------------|-------------------------|-----------------|----------------|---------------|
| Programa 1      | ₡495 992 831            | ₡693 009 227    | ₡1 189 002 058 | <b>39%</b>    |
| Programa 2      | ₡1 149 761 129          | ₡748 534 317    | ₡1 898 295 446 | <b>61%</b>    |
| Total general   | ₡1 645 753 960          | ₡1 441 543 545  | ₡3 087 297 505 | <b>100%</b>   |
| Participación % | <b>53%</b>              | <b>47%</b>      | <b>100%</b>    |               |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

Del monto total de recursos asociados a las metas del POI Cánones 2024, el 53% corresponde a recursos presupuestarios y el 47% a recursos internos (Ver gráfico N°1). Por otra parte, es importante destacar que el 39% del total de recursos (incluyendo los presupuestarios y los internos) se dedica a la atención de metas asociadas al Programa 1 (Administración) y el 61% de estos recursos totales se orientarán a las metas relacionadas con el Programa 2 (Regulación Directa e Indirecta).

**Gráfico N°2**  
**Distribución de recursos POI Cánones 2024**



**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

En la siguiente sección se integra la información de las actividades y proyectos del POI Cánones 2024 desglosados por objetivo estratégico.

## 4.2. Metas por Objetivo Estratégico

### 4.2.1 Objetivo Estratégico 1:

Fortalecer el enfoque de regulación para la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el acceso igualitario y equitativo a los servicios públicos, la efectiva participación social, considerando las particularidades de los territorios, el enfoque de derechos humanos, género e inclusión social.

A este objetivo se asocian cinco estrategias que se relacionan con los siguientes temas:

- Estrategia 1.1.** Acceso a la información de los servicios públicos.
- Estrategia 1.2.** Mayor incidencia de los usuarios en las decisiones regulatorias.
- Estrategia 1.3** Reducir las brechas geográficas y socioeconómicas.
- Estrategia 1.4** Promover un acceso igualitario y equitativo con enfoque de género.
- Estrategia 1.5** Fomentar el acceso universal y trato equitativo.

En este objetivo se incluyen 12 actividades estratégicas que se vinculan a los procesos de: Desarrollo del enfoque de derechos para la calidad de vida y Articulación y comunicación externa. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de la Dirección General de Atención al Usuario, la Dirección General de Estrategia y Evaluación, la Intendencia de Agua y Energía. Se resalta que la Dirección General de Atención al Usuario estaría participando en 8 de las actividades incluidas en este objetivo.

**Tabla N°7**  
**Objetivo Estratégico 1. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios y recurso interno**  
**-En colones-**

| Estrategias   | Cantidad Acciones | Cantidad Metas | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 | Total Recursos |
|---|-------------------|----------------|-------------------------------|---------------------|----------------|
| Estrategia 1.1 Facilitar el acceso a la información de los servicios públicos para los usuarios, en procura de la defensa de sus derechos y la mejora en la prestación de los servicios públicos.                 | 3                 | 4              | €0                            | €11 481 416         | €11 481 416    |
| Estrategia 1.2 Promover una mayor incidencia de los usuarios en los procesos de toma de decisiones regulatorias, fortaleciendo sus capacidades e implementando mecanismos de participación accesibles y eficaces. | 3                 | 3              | €0                            | €19 622 496         | €19 622 496    |

|  |           |           |                   |                    |                    |
|--|-----------|-----------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Estrategia 1.3 Reducir las brechas geográficas y socioeconómicas en la prestación de los servicios públicos implementando acciones regulatorias en los territorios que consideren las particularidades de las regiones del país.                       | 3         | 3         | €0                | €25 473 220        | €25 473 220        |
| Estrategia 1.4 Promover un acceso igualitario y equitativo en los servicios públicos, de acuerdo con la política de género institucional.  | 1         | 1         | €2 220 120        | €4 358 790         | €6 578 910         |
| Estrategia 1.5 Fomentar el acceso universal y el trato equitativo a todos los tipos de usuarios de los servicios públicos, considerando un tratamiento diferenciado a grupos sociales vulnerables y las características relevantes de los territorios. | 2         | 2         | €0                | €6 481 362         | €6 481 362         |
| <b>Total general</b>   | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>€2 220 120</b> | <b>€67 417 284</b> | <b>€69 637 404</b> |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

En el objetivo estratégico 1 se incluyen un total de 12 actividades estratégicas que representan un 23% del total de las acciones estratégicas incluidas en el POI Cánones 2024, los recursos totales asignados a este objetivo alcanzan los € 69 637 404.

La estrategia con mayor cantidad de metas en este objetivo es la 1.1 con cuatro metas, seguido se encuentran las estrategias 1.2 y 1.3 con tres metas cada una; respecto a la estrategia 1.4. esta tiene solo una meta en POI mientras que la estrategia 1.5. contiene dos metas. En cuanto a la distribución general del presupuesto, la estrategia con mayor cantidad de recursos humanos asociados en este objetivo es la 1.3 correspondiente a € 25 473 220.

Sobre los recursos presupuestarios solicitados en el objetivo 1, la única estrategia que requiere de recursos adicionales a los internos es la estrategia 1.4 en la que se incluyó una actividad estratégica cuya meta es la obtención de la certificación de la norma INTEG:38-1 para la cual se solicitaron €2 220 120,00.

En la siguiente tabla se presenta el desglose de las actividades incluidas en el POI Cánones 2024 para el cumplimiento del Objetivo Estratégico 1.

**Tabla N°8**  
**Objetivo Estratégico 1 Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias   | Dependencia | Proyectos y Actividades Estratégicas  | Valor público   | Meta 2024   | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|---|-------------|---|---|---|-------------------------------|---------------------|
| <b>Estrategia 1.1</b><br>Facilitar el acceso a la información de los servicios públicos para los usuarios, en procura de la | DGAU        | Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria (SIR) con información para el usuario. | Generar una cultura de transparencia en los prestadores, así como facilitar el acceso de la | En el año 2024 fortalecer el SIR con información para el usuario, según las siguientes etapas:<br>a. Análisis y verificación de la calidad de la información incluida en el SIR por los prestadores | €0                            | €4 954 406          |

|   |         |  |  |  |    |             |
|---|---------|--|--|--|----|-------------|
| defensa de sus derechos y la mejora en la prestación de los servicios públicos.   |         |  | información a los usuarios para la defensa de sus derechos.  | priorizados (25%)<br>b. Seguimiento de la inclusión de la información de los sectores priorizados, del funcionamiento del desarrollo tecnológico y la planificación de otros prestadores (25%)   |    |             |
|   | DGAU    | Mecanismo de consulta técnica y jurídica para la atención de los usuarios en la plataforma web de ARESEP   | Necesidades de información de los usuarios atendidas de forma expedita, facilitando el acceso a información correcta y basada en criterios institucionales unificados, que les permitan proteger sus derechos. | En el año 2024 desarrollar el mecanismo de consulta técnica y jurídica para la atención de los usuarios en la plataforma web de ARESEP según las siguientes etapas:<br>a. Identificación y vinculación de la estructura a un medio de consulta (25%)<br>b. Pruebas de carga y descarga de la información (15%)<br>c. Implementación y promoción de mecanismo (10%) | €0 | € 922 917   |
|   | DGAU-IA | Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información de los usuarios | Usuarios con mayor acceso a información de servicios públicos que les permita conocer sobre la prestación de los servicios públicos en su región para la defensa de sus derechos.                              | En el año 2024 desarrollar el componente de usuario en el portal de datos abiertos de la ARESEP, según las siguientes etapas:<br>a. Inclusión del componente de usuario en el portal de datos abiertos de la ARESEP (20%)<br>b. Seguimiento: revisión y actualización (20%)  | €0 | €1 221 719  |
|   |         |  |  | Actualizar para el 2024 el 100% de la información en la app móvil  | €0 | € 4 382 374 |
| Estrategia 1.2 Promover una mayor incidencia de los usuarios en los procesos de toma de decisiones regulatorias, fortaleciendo sus capacidades e implementando mecanismos de participación accesibles y eficaces. | DGAU    | Política institucional de participación de los usuarios con perspectiva de derechos y territorialidad.     | Incremento de la participación en la toma de decisiones de los procesos regulatorios.  | En el año 2024 elaborar una política de participación que contribuya con la promoción de la incidencia de las personas usuarias en los procesos regulatorios, según las siguientes etapas:<br>a. Elaboración de propuesta (avanzada) (20%)<br>b. Aprobación y oficialización (20%)   | €0 | €8 144 792  |
|   | DGAU    | Proceso formativo para personas usuarias empoderadas para el ejercicio y defensa de                        | Personas usuarias empoderadas para participar en los procesos de regulación de los servicios   | En el año 2024 desarrollar el proceso formativo con al menos 100 personas usuarias de los servicios públicos.  | €0 | €6 888 984  |



|   |      |  |  |   |    |            |
|---|------|--|--|---|----|------------|
|   |      | sus derechos.  | públicos. Conocer los requerimientos de los usuarios y su percepción sobre los servicios públicos, para considerarlos en la toma de decisiones de los procesos regulatorios.   |   |    |            |
|   | IE   | Aula Virtual en Energía.   | Participación, informada, oportuna y estratégica en la fiscalización de los servicios públicos regulados del sector energía de parte de los distintos sectores de consumo como: residencial, industrial, comercial y servicios.                                    | Realizar al menos una actividad de capacitación trimestral previendo la participación de un mínimo de 25 personas por sesión durante el año 2024.                               | €0 | €4 588 720 |
| <b>Estrategia 1.3 Reducir las brechas geográficas y socioeconómicas en la prestación de los servicios públicos implementando acciones regulatorias en los territorios que consideren las particularidades de las regiones del país.</b> | DGAU | Estado de la región sobre comportamiento y características de gestión de servicios públicos con perspectiva de usuario | Determinación de las características que presenta la gestión de los servicios públicos en los territorios, así como de las necesidades prioritarias de los usuarios, como insumos para la toma de decisiones en el diseño de instrumentos y procesos regulatorios. | En el año 2024 generar un informe del comportamiento y características de la gestión de servicios públicos para tres regiones socioeconómicas del país (un informe por región). | €0 | €5 666 875 |
|   | DGAU | Gestor regulatorio de los servicios públicos   | Atención efectiva de las necesidades de los usuarios en materia de regulación de servicios públicos desde enfoque de derechos y contemplando las particularidades territoriales.   | En el año 2024 realizar actividades de regulación en articulación con los gestores regulatorios en al menos 10 territorios priorizados.   | €0 | €7 873 125 |

|   |      |   |   |   |             |              |
|---|------|---|---|---|-------------|--------------|
|   |      |   | Acercamiento del Ente Regulador con diferentes poblaciones del país, fortaleciendo una mejor comprensión de la función reguladora, así como sus aportes a la mejora de la calidad de vida de las personas.                          |   |             |              |
|   | DGEE | Estrategia territorial  | Mejora en la calidad de vida de los diferentes usuarios al tener servicios públicos que consideran las particularidades de cada territorio.   | Fortalecer al año 2024 el desarrollo territorial mediante a. la implementación de un plan de comunicación interna para dar a conocer a las dependencias involucradas la política territorial y su plan de acción. b. desarrollar el plan de trabajo con las dependencias involucradas en la estrategia territorial. | €0          | € 11 933 220 |
| <b>Estrategia 1.4 Promover un acceso igualitario y equitativo en los servicios públicos, de acuerdo con la política de género institucional.</b>  | DGEE | Implementación de las líneas de acción externas de la Política para la Igualdad de Género de Aresep | Disminución de las brechas de género inmersas en la gestión de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos  | Realizar al menos 4 actividades en el año 2024 relacionadas con los ejes externos abordados en la Política de Género de ARESEP y obtener la certificación de la norma INTE G:38   | € 2 220 120 | €4 358 790   |
| <b>Estrategia 1.5 Fomentar el acceso universal y el trato equitativo a todos los tipos de usuarios de los servicios públicos, considerando un tratamiento diferenciado a grupos sociales vulnerables y las características relevantes de los territorios.</b> | DGAU | Instrumento de atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad                         | Priorizar la atención de las necesidades de personas pertenecientes a grupos prioritarios, asegurando el cumplimiento de las condiciones mínimas de tratamiento especializado que conlleva el grupo en situación de vulnerabilidad. | En el año 2024 elaborar el instrumento de atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad, según las siguientes etapas:<br>a. Aprobación y oficialización (15%)<br>b. Implementación (período de prueba para mejoras) (10%)  | €0          | €2 142 505   |
|   | IA   | Implementación de trato diferenciado para población vulnerable                                      | Aplicación trato diferenciado en los servicios de agua con el fin de que las  | En el 2024 en el 100% de las solicitudes tarifarias aplicar el trato diferenciado para personas en condición de   | €0          | €4 338 856   |

|  |  |  |   |          |                 |                    |
|--|--|--|---|----------|-----------------|--------------------|
|  |  |  | personas que condiciones de pobreza se vean beneficiadas. | pobreza. |                 |                    |
|  |  |  |   |          | <b>Subtotal</b> | <b>€2 220 120</b>  |
|  |  |  |   |          | <b>Total</b>    | <b>€67 417 284</b> |
|  |  |  |   |          |                 | <b>€69 637 404</b> |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

La estrategia 1.1 de acceso a la información de los servicios públicos se encuentra conformada por tres actividades: Fortalecimiento del SIR con información para los usuarios, Mecanismo de consulta técnica y jurídica para la atención de los usuarios y una actividad conjunta con participación de DGAU e IA que se detallará más adelante. Estas actividades fueron incluidas desde el POI 2023 y se proyecta su conclusión para el año 2024, debido a que los resultados obtenidos al concluir el año 2024 serán evaluados para identificar si lo establecido en la meta estratégica 1.1. fue cumplido.

Asimismo, la estrategia 1.2 de promoción de incidencia de los usuarios, también tiene tres actividades, Aula virtual de energía, Proceso formativo para personas usuarias y Política de participación de los usuarios. En cuanto a la estrategia 1.3, se contemplan tres actividades: Gestor Regulatorio de los servicios públicos de DGAU, Estrategia territorial de la DGEE para aportar al valor público mediante la *“Mejora en la calidad de vida de los diferentes usuarios al tener servicios públicos que consideran las particularidades de cada territorio”* y la actividad estratégica de Estado de la región sobre comportamiento y características de gestión de servicios públicos con perspectiva de usuario, incluida por DGAU como una actividad nueva dentro de POI 2024.

Aunado a lo anterior, en la estrategia 1.4 se incluye la actividad *“Implementación de las líneas de acción externas que derivan de la Política para la Igualdad de Género de Aresep”*, la cual incluye como meta para 2024 *“Realizar al menos 4 actividades en el año 2024 relacionadas con los ejes externos abordados en la Política de Género de ARESEP y obtener la certificación de la norma INTE G:38”*.

### **Implementación de las líneas de acción externas que derivan de la Política para la Igualdad de Género de Aresep**

Al ser esta la única actividad en el objetivo 1 que requiere de recursos presupuestarios adicionales a los internos, es importante acotar que la solicitud de los € 2 220 120, obedecen a lo establecido en la meta de esta actividad en cuanto a la obtención de la certificación de la norma INTE G:38. Para el cálculo de los recursos presupuestarios, se contempla el monto correspondiente al proceso de auditoria realizado por INTECO en lo que respecta al proceso de certificación

específicamente de la norma INTE G38-1:2021 Promoción para la igualdad de género en el ámbito laboral.

Mediante el acuerdo 06-68-2021 de la Junta Directiva, se resolvió aprobar la solicitud de ingreso de la institución al proceso de certificación de la Norma INTE G38 “Sistema de gestión para la igualdad de género en el ámbito laboral” para posteriormente obtener el Sello de igualdad de género del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este es un proceso que inició en el año 2022 y que se proyecta concluir en 2024.

Por su parte la estrategia 1.5 tiene dos actividades, una incluida por parte de la IA “Implementación de trato diferenciado para población vulnerable” y otra que será desarrollada por DGAU “Instrumento de atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad”, estas actividades se centran en coadyuvar a disminuir brechas mediante un tratamiento especializado a las personas usuarias en condición de vulnerabilidad. Ambas actividades iniciaron en 2023 y su periodo de finalización es 2026.

### **Actividades con participación conjunta**

En el objetivo estratégico 1, se incluyó una actividad a realizar por IA y DGAU de forma conjunta denominada “Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información de los usuarios”, uno de los propósitos de esta es propiciar a las personas usuarias mayor acceso a la información de los servicios públicos regulados, así como fortalecer el conocimiento de estos para la defensa de sus derechos. La IA y DGAU realizarán esta actividad con recursos internos.

#### **4.2.2. Objetivo Estratégico 2:**

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios públicos regulados enfatizando en los requerimientos de los usuarios, el acceso universal, cantidad, oportunidad, continuidad, confiabilidad, sostenibilidad ambiental, innovación tecnológica, en la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Para su cumplimiento este objetivo incluye tres estrategias sobre los siguientes temas:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Estrategia 2.1.</b> | Fiscalización hacia la mejora continua de la calidad.                                  |
| <b>Estrategia 2.2.</b> | Criterios de sostenibilidad ambientales en reglamentos y normativa técnica de calidad. |
| <b>Estrategia 2.3</b>  | Buenas prácticas de transformación tecnológica e innovación para la calidad.           |

En este objetivo se incluyen 16 actividades estratégicas que se vinculan a los procesos de: Aplicación de la regulación y Desarrollo de la Regulación para los Servicios Públicos. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de las tres intendencias y una actividad por el CDR. La Intendencia de Transporte estaría participando en 7 de las actividades incluidas en este objetivo, la Intendencia Energía en 5, mientras que la Intendencia de Agua en 4 y el CDR en 1. Se acota que hay una actividad clasificada como conjunta de la que son participes las Intendencias de Transporte y Energía.

**Tabla N°9**  
**Objetivo Estratégico 2. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios y recurso interno**  
**-En colones-**

| Estrategias   | Cantidad Actividades | Cantidad Metas | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 | Total Recursos        |
|---|----------------------|----------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Estrategia 2.1 Fortalecer las actividades de fiscalización hacia la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios públicos regulados, que consideren las necesidades de los diferentes tipos de usuarios, en todo el territorio nacional. | 10                   | 10             | €108 850 000                  | €125 282 380        | €234 132 380          |
| Estrategia 2.2 Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en los reglamentos y normativa técnica relacionados con la regulación de la calidad, según las orientaciones de la política pública.  | 1                    | 1              | €0                            | €31 318 779         | €31 318 779           |
| Estrategia 2.3 Implementar buenas prácticas y estándares internacionales de transformación tecnológica e innovación para incrementar la calidad de los servicios públicos.  | 5                    | 6              | €950 911 129                  | €94 157 462         | €1 045 068 591        |
| <b>Total general</b>  | <b>16</b>            | <b>17</b>      | <b>€1 059 761 129</b>         | <b>€250 758 621</b> | <b>€1 310 519 750</b> |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

**\*\*Nota:** La actividad estratégica "Implementación del "Plan de acción para incorporar los principios de la política regulatoria en el desarrollo de instrumentos de regulación (IN-0057-CDR-2021)", incluida en la estrategia 2.2 también se encuentra en el objetivo estratégico 4 en la estrategia 4.3, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones 2024 el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 2.

En el objetivo estratégico 2 se incorporan las actividades relacionadas con los programas de fiscalización de la calidad de las intendencias que corresponden a 16 actividades estratégicas de las cuales se desprenden 17 metas para el 2024, que

serán realizadas tanto con recursos presupuestarios como con recursos internos. Estas actividades representan un 30% del total de las acciones y un 64% de los recursos solicitados en POI Cánones 2024.

La mayor cantidad de actividades estratégicas en este objetivo se concentra en las estrategias 2.1 y 2.3, estas corresponden a los programas de fiscalización de la calidad y económica que llevan adelante las tres Intendencias que atienden los sectores de energía, agua y transporte. En cuanto a la distribución general del presupuesto, la estrategia con mayor cantidad de recursos presupuestarios es la 2.3 equivalente a ₡950.911.129. De forma que, los recursos totales asignados a este objetivo (internos y financieros) ascienden a los ₡1.310.519.750. Por su peso relativo dentro de POI, tanto en cantidad de actividades como en presupuesto solicitado, se da un tratamiento separado a los sectores: agua, energía y transporte para mayor comprensión y análisis.

En la siguiente tabla se presentan las actividades estratégicas con sus respectivas metas para 2024 y los recursos solicitados, tanto financieros como humanos.

**Tabla N°10**  
**Objetivo Estratégico 2. Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias  | Dependencia | Proyectos y Actividades Estratégicas   | Valor público  | Meta 2024  | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|--|-------------|--|--|--|-------------------------------|---------------------|
| <b>Estrategia 2.1 Fortalecer las actividades de fiscalización hacia la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios públicos regulados, que consideren las necesidades de los diferentes tipos de usuarios, en todo el territorio nacional.</b> | IA          | Fiscalización de las plantas de tratamiento privadas de aguas residuales y parámetros no tradicionales en agua potable | 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 | Elaborar para el 2024 las fiscalizaciones a al menos dos plantas de tratamientos privadas y la medición de parámetros no tradicionales en el servicio de agua. | ₡0                            | ₡8 982 739          |
|  | IA          | Verificación de la Calidad del Agua Potable  | La aplicación del programa de calidad permita que la Aresep comunique a los operadores de las ASADAS y al AyA, el estado de sus sistemas de acueductos, valorado a partir de parámetros  | Verificación en el 2024 la calidad de 30 sistemas de acueducto.  | ₡0                            | ₡3 696 928          |



|  |    |  |   |  |             |             |
|--|----|--|---|--|-------------|-------------|
|  |    |  | de calidad y que se aplique la normativa técnica de la regulación de calidad de agua correspondiente. Esto de igual manera, permitirá que el usuario reciba un mejor servicio de agua potable no contaminada; además se obtendrá información clave para determinar conformidades o no conformidades.  |  |             |             |
|  | IA | Verificación de la calidad del parque de hidrómetros instalado por los operadores  | Mejora en la fiscalización de la calidad, el resultado permitirá reportar al operador los hidrómetros que están dañados, además se mejorará la instalación y el mantenimiento de los hidrómetros por parte de los operadores. Esto a su vez conlleva a una mejor utilización del recurso y una facturación al usuario más precisa por parte de las empresas, a partir del conocimiento del rendimiento estándar de un hidrómetro. | Verificar en el 2024 la operación de 400 hidrómetros instalados.   | €25 850 000 | €3 696 928  |
|  | IE | Fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de regulación de calidad para el suministro de electricidad. | Mejoras en la regulación de la calidad a partir del fortalecimiento del marco regulatorio, normas y reglamentos para: POASEN, SUCOM,  | Ejecutar las actividades y entregables definidos para el año 2024 en el plan de acción para realizar los procedimientos y/o informes de seguimiento del cumplimiento por parte de las empresas | €0          | €33 605 785 |

|  |    |  |   |   |             |             |
|--|----|--|---|---|-------------|-------------|
|  |    |  | SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.   | reguladas de las disposiciones establecidas en las normas y reglamentos POASEN, SUCOM, SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.                                  |             |             |
|  | IT | Caracterización del servicio y evaluación de la calidad en la prestación del servicio de tren de carga en Costa Rica   | Mejora en la calidad del servicio de tren de carga  | Realizar evaluaciones de calidad de servicio en dos regiones de la red nacional de tren de carga en el año 2024                                       | €15 000 000 | €7 800 000  |
|  | IT | Desarrollo de esquemas para evaluar la conformidad asociada a la fiscalización de la calidad de los servicios regulados.   | Mejora en la calidad de servicio de los servicios de transporte público y portuarios a través de los esquemas de evaluación de la conformidad | Desarrollar el esquema conceptual de evaluación de la conformidad para cuatro servicios portuarios en el año 2024                                     | €0          | €6 200 000  |
|  | IT | Evaluación de la calidad en el transporte público remunerado de personas, modalidad ferrocarril según la norma INTE G20 Calidad en el transporte público de pasajeros      | Mejora en la calidad del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad ferrocarril   | Realizar las evaluaciones de la norma nacional de calidad INTE G20 en las cuatro rutas urbanas del servicio de ferrocarril en el año 2024             | €6 000 000  | €11 750 000 |
|  | IT | Evaluación de la calidad en el transporte público remunerado de personas, modalidades cabotaje mayor según la norma INTE G20 Calidad en el transporte público de pasajeros | Mejora en la calidad del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje mayor                                      | Realizar las evaluaciones de la norma nacional de calidad INTE G20 en los dos prestadores del servicio de cabotaje mayor en el año 2024               | €6 000 000  | €11 750 000 |
|  | IT | Evaluación de la calidad en la prestación de los servicios portuarios y estibadoras privadas en los principales puertos de Costa Rica                                      | Mejora en la calidad del servicio de los servicios portuarios en las terminales portuarias  | Realizar las evaluaciones de calidad de servicio según las normas nacionales en seis terminales portuarias y tres estibadoras privadas en el año 2024 | €33 000 000 | €22 800 000 |

|   |     |   |  |  |              |             |
|---|-----|---|--|--|--------------|-------------|
|   | IT  | Evaluaciones de la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios en aeropuertos internacionales y nacionales de Costa Rica   | Mejora en la calidad del servicio de los servicios en aeropuertos internacionales y nacionales (aeródromos)  | Realizar las evaluaciones de las buenas prácticas de calidad de servicio en tres aeropuertos internacionales y diez aeródromos nacionales en el año 2024   | €23 000 000  | €15 000 000 |
| <b>Estrategia 2.2<br/>Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en los reglamentos y normativa técnica relacionados con la regulación de la calidad, según las orientaciones de la política pública.</b> | CDR | Implementación del "Plan de acción para incorporar los principios de la política regulatoria en el desarrollo de instrumentos de regulación (IN-0057-CDR-2021)" en lo que corresponde al principio de sostenibilidad. | Mejora en la sostenibilidad ambiental de los servicios públicos regulados para los cuales se elaboró, modificó o actualizó el instrumento de regulación  | Que al final de 2024 se hayan incorporado, si corresponde, en el diseño de al menos el 60% de los reglamentos técnicos incluidos actualmente en el "Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y reglamentos técnicos 2023-2027" o de la cantidad correspondiente en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la sostenibilidad ambiental. | €0           | €31 318 779 |
| <b>Estrategia 2.3<br/>Implementar buenas prácticas y estándares internacionales de transformación tecnológica e innovación para incrementar la calidad de los servicios públicos.</b>                           | IA  | Elaboración e implementación del Reglamento de Medición del servicio de agua  | Mejorar 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   | Para el 2024 elaborar las resoluciones de los tres reglamentos de medición en los servicios de agua, dos relacionados a la medición de agua potable y riego y avenamiento y uno de agua no contabilizada   | €0           | €6 242 645  |
|   | IE  | Calidad del suministro de energía eléctrica en baja tensión.  | Asegurar el cumplimiento de los objetivos y las obligaciones de la Institución respecto a los regulados y el servicio que reciben los usuarios finales, en la formulación y fiscalización de los requisitos necesarios para prestar el servicio público de suministro de | Verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en normas y reglamentos sobre la calidad que reciben los usuarios del servicio público en baja tensión de los sectores industrial, comercial y residencial que brindan las ocho empresas distribuidoras del país según el contrato para el año 2024.   | €273 700 000 | €31 698 991 |

|  |       |   |  |  |              |             |
|--|-------|---|--|--|--------------|-------------|
|  |       |   | electricidad, conforme a la Ley 7593.  |  |              |             |
|  | IE    | Calidad y cantidad de los combustibles líquidos que se comercializan en el país.              | Confiabilidad en la prestación del servicio a nivel nacional para que los usuarios consuman los combustibles con la calidad conforme a lo que están pagando, que reciban en sus vehículos la cantidad correcta requerida, se cobre justamente el precio establecido por esta Autoridad y se brinde el servicio con la continuidad establecida para cada prestador. | Realizar la fiscalización y captura de información del servicio mediante la realización de inspecciones anuales en de prestación del servicio de suministro de combustible en estaciones, PEDDLER y transporte de combustible, así como la atención de inspecciones adicionales en atención a situaciones especiales según el contrato para el año 2024.   | €397 558 629 | €19 292 047 |
|  | IE    | Calidad y cantidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP) en el país.    | Asegurar el cumplimiento de los objetivos y las obligaciones de la Institución respecto a los regulados y el servicio que reciben los usuarios finales, en la formulación y fiscalización de los requisitos necesarios para prestar el servicio público de GLP, conforme a la Ley 7593.  | Realizar la fiscalización y captura de información relacionada con el servicio público regulado mediante la inspección de puntos de prestación del servicio de suministro de GLP en cilindros de las plantas envasadoras, a través de sus puntos de distribución y comercialización a nivel nacional; muestreos para el análisis de la calidad fisicoquímica del GLP en plantas envasadoras y realizar el levantamiento de los equipos y condiciones de calibración para el suministro de GLP en estaciones de servicio, según los contratos para el año 2024. | €279 652 500 | €21 894 750 |
|  | IE-IT | Mejores prácticas en materia de transformación tecnológica e innovación para la calidad en la | Promover cambios en la prestación de los servicios públicos regulados mediante la  | Desarrollar e implementar las propuestas de mejora definidas para el año 2024, asociadas a las transformaciones tecnológicas en los  | €0           | €9 629 028  |

|                 |  |   |  |   |                       |                     |
|-----------------|--|---|--|---|-----------------------|---------------------|
|                 |  | prestación de los servicios públicos regulados. | adopción de las mejores prácticas a partir de la transformación digital y la innovación. | servicios regulados del sector energía, definidas en el "Informe de diagnóstico y propuestas de las áreas de mejora" desarrollado en el 2023.   |                       |                     |
|                 |  |   |  | Determinar las mejores prácticas aplicables en transformación tecnológica e innovación para la fiscalización de la calidad de los servicios regulados de los sectores transporte público e infraestructura en el año 2024 | €0                    | €5 400 000          |
| <b>Subtotal</b> |  |   |  |   | <b>€1 059 761 129</b> | <b>€250 758 621</b> |
| <b>Total</b>    |  |   |  |   | <b>€1 310 519 750</b> |                     |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

## **Sector Agua**

Este sector concentra las acciones de regulación realizadas por la Institución a través de la Intendencia de Agua en los servicios de acueductos, alcantarillado, hidrantes, avenamiento y riego. Para el año 2024, se llevarán a cabo 4 actividades estratégicas incluidas en el POI que contribuyen a la fiscalización de la calidad en este sector, con un monto presupuestado de recursos financieros de €25.850.000 millones y de €22.619.239 de recursos humanos asociados a estas actividades, para un total de € 48.469.239 en el año 2024.

### **Verificación de la calidad del parque de hidrómetros**

Esta actividad estratégica busca 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. Esto permitirá una mejor utilización del recurso y una facturación al usuario más precisa por parte de las empresas, a partir del conocimiento del rendimiento estándar de un hidrómetro, según señala la IA. Para el 2024 se proyecta verificar la operación de 400 hidrómetros, para ello se solicitan recursos presupuestarios correspondiente a un monto de €25.850.000.

### **Otras actividades**

Con recursos internos se desarrollará la labor de fiscalización de las plantas de tratamiento privadas de aguas residuales y parámetros no tradicionales en agua

potable, la verificación de la calidad del agua potable, así como la elaboración e implementación del reglamento de medición del servicio de agua.

### **Sector Energía**

La Aresep regula en el sector de energía los servicios públicos de electricidad e hidrocarburos. La Intendencia de Energía es la encargada de liderar la función regulatoria de este sector según las funciones definidas en la Ley 7593. Por tanto, para el POI Cánones 2024, esta Intendencia incluyó 3 actividades estratégicas con recursos financieros orientadas a la fiscalización de la calidad y 2 que realizará con recursos internos. El monto de recursos financieros para el año 2024 asociado a las actividades estratégicas del sector energía que dan cumplimiento al objetivo estratégico 2, es de ¢950.911.129 y el de recursos humanos de ¢116.120.602 para un total de ¢1.067.031.731.

En el sector energía se da continuidad a la fiscalización de calidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP), la verificación de la calidad y cantidad de los combustibles líquidos que se comercializan en el país y del suministro de energía eléctrica en baja tensión. En estas actividades existen contrataciones asociadas para el cumplimiento de las respectivas metas.

### **Calidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP)**

El objetivo general de esta actividad es la fiscalización en la prestación del servicio público de suministro del GLP -calidad, cantidad y continuidad, en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas del país. Esta se presenta como una actividad sustantiva y estratégica de la Institución para poder cumplir a cabalidad con la fiscalización del servicio público regulado.

Para ello se solicita en 2024 recursos presupuestarios equivalentes a ¢279.652.500, enfatizando en la necesidad de estos para dar continuidad a las capacidades de fiscalización de la Intendencia de Energía en materia de calidad, cantidad, confiabilidad y prestación óptima del servicio público de suministro de GLP, tanto en la verificación de la calidad de mezcla que se expende a nivel nacional, como en la cadena de envasado y comercialización de cilindros de GLP en los distintos agentes prestadores del país.

Lo cual se pretende realizar a través de inspecciones técnicas y muestreo en sitio, verificación de las condiciones de prestación, inmovilización de lotes de cilindros no conformes para evitar su venta al usuario, atención de quejas y denuncias, así como la recolección de datos para dar seguimiento a los indicadores de las metas del Programa, tales como renovación del parque de cilindros, cantidad envasada,



regularización de precios y formalización de agentes.

### **Calidad y cantidad de los combustibles líquidos que se comercializan en el país.**

El desarrollo de esta actividad, según señala la IE, tiene como propósito cumplir con las funciones y potestades de fiscalización del servicio de suministro de combustible, lo cual es estratégico para el país, considerando que centra su atención en fiscalizar a los prestadores responsables de distribuir los combustibles que se consumen en el país. Lo anterior adquiere importancia porque los combustibles representan el 66% de la matriz energética de Costa Rica (SEPSE; 2019) y de los cuales los productos diésel y gasolinas representan el 77% del consumo de combustibles (ARESEP; 2020).

Con base en las obligaciones, normativas y reglamentaciones, la IE se ve en la necesidad de contar con unidades acreditadas y dedicadas a la inspección técnica y generación de información, que permite contar con datos históricos, continuos, representativos, trazables y confiables, para la aplicación de la regulación técnica, y así mismo que esta información sea base para decisiones que propicien el desarrollo y actualización de lineamientos regulatorios, metodologías y reglamentos aplicables.

Mediante esta actividad, se recopila información veraz sobre los principales problemas, para determinar su impacto en el usuario y las mejores estrategias de atención. De esta forma se ha evitado a través del tiempo, la afectación a los usuarios de este servicio, identificando no conformidades en la calidad de combustibles, en la cantidad y el precio cobrado a los usuarios.

A través de la información del programa, la IE ha brindado no solo continuidad en la información regulatoria a la sociedad, sino que ha innovado en ese campo, haciendo uso de herramientas como: APP EstacionesCR y Sello Regulatorio de Calidad.

### **Calidad del suministro de energía eléctrica en baja tensión**

Esta es otra de las actividades sustantivas y estratégicas para poder cumplir a con la fiscalización de los servicios públicos regulados en el sector energía, considerando la peligrosidad que representa el trabajo con energía eléctrica y el equipo y recurso humano especializado con el que se debe contar para la realización de las mediciones.

Estas mediciones se realizan mediante verificación en sitio del cumplimiento de las condiciones establecidas en normas y reglamentos sobre la calidad que reciben los usuarios del servicio público y que brindan las 8 empresas prestadoras del servicio.

La información es clave para velar que todos los usuarios reciban un servicio que cumpla con los criterios de calidad por los cuáles están pagando.

### **Otras actividades del sector energía**

Adicionalmente a estas actividades que tienen recurso financiero asociado a contrataciones, la Intendencia de energía desarrollará una actividad para el fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de regulación de calidad para el suministro de electricidad que será ejecutada mediante la utilización de recursos internos.

Otra actividad será realizada en conjunto por las Intendencias de Energía y Transporte en el marco del cumplimiento del objetivo estratégico 2 y se detallará más adelante.

### **Sector Transporte**

A través de la Intendencia de Transporte, la Aresep regula los servicios de transporte de personas, regulación portuaria, ferrocarril (carga), peajes y servicio postal. En este sector se incluyen 7 actividades estratégicas, con una solicitud de recursos presupuestarios en POI Cánones 2024 para 5 de estas ya que dos se realizarán únicamente con recursos internos, siendo una de estas la actividad conjunta que será realizada con la intendencia de energía.

La totalidad de recursos financieros asociados a las actividades estratégicas de fiscalización de la calidad del sector transporte asciende a ¢83.000.000. Por su parte los recursos humanos ligados a estas actividades se estiman en un monto de ¢80.700.000, para un total de ¢163.700.000.

### **Evaluación de la calidad en el transporte público remunerado de personas, modalidad ferrocarril**

Esta actividad tiene como objetivo realizar evaluaciones técnicas con base en los criterios de calidad de la norma INTE G20 Calidad en transporte público de pasajeros para el servicio de ferrocarril. Con la ejecución de esta actividad se busca mejorar la calidad del servicio de transporte público prestado en las 4 rutas urbanas del servicio ferrocarril y cumplir con la función de regulación encomendada a la Intendencia de Transporte. Para esta actividad se presupuestaron ¢6.000.000 en el 2024.

### **Evaluación de la calidad en el transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje mayor**

El propósito de esta actividad es realizar evaluaciones técnicas con base en los criterios de calidad de la norma INTE G20 Calidad en transporte público de pasajeros para el servicio de cabotaje mayor, que corresponde a dos regulados Naviera Tambor y Conatramar, para lo cual se estiman ₡6.000.000 en el presupuesto 2024. Con la ejecución de esta actividad se busca mejorar la calidad del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad cabotaje mayor y cumplir con la función de regulación encomendada a la Intendencia de Transporte.

### **Evaluación de la calidad en la prestación de los servicios portuarios y estibadoras privadas en los principales puertos de Costa Rica**

Esta actividad fue incluida en POI 2023 y se le dará continuidad en POI 2024, esta busca mejorar la calidad del servicio de los servicios portuarios en las terminales portuarias. Su objetivo general es realizar evaluaciones de la gestión portuaria y de calidad de servicio de las instalaciones, infraestructura y equipos utilizados en los puertos y estibadoras privadas. La meta de esta actividad en 2024 es realizar las evaluaciones de calidad de servicio según las normas nacionales en seis terminales portuarias y tres estibadoras privadas, para ello es requerido recurso presupuestario por un monto de ₡33.000.000.

### **Evaluaciones de la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios en aeropuertos internacionales y nacionales de Costa Rica**

En esta actividad se realizarán las evaluaciones técnicas de aeropuertos internacionales y nacionales (aeródromos) con base en las dimensiones y características de calidad, que permitan determinar el nivel de calidad en la prestación de servicios aeroportuarios en Costa Rica. Para 2024 se plantea realizar las evaluaciones de las buenas prácticas de calidad de servicio en tres aeropuertos internacionales y diez aeródromos nacionales. Lo anterior busca mejorar la calidad de los servicios brindados en estos aeropuertos y se incluyeron ₡23.000.000 en POI 2024.

### **Caracterización del servicio y evaluación de la calidad en la prestación del servicio de tren de carga en Costa Rica**

Como parte de las funciones de regulación asociadas a la fiscalización de la calidad en el sector transporte, se realizará la caracterización y evaluación de la calidad en la prestación del servicio de tren de carga en Costa Rica, a partir de las buenas prácticas aplicables, con el propósito de favorecer la mejora de la calidad en la prestación de los servicios regulados por la Autoridad Reguladora. En 2024 se estarían realizado las evaluaciones de calidad de servicio en dos regiones de la red nacional de tren de carga. Para dicho periodo en esta actividad se presupuestó un

monto de ¢15.000.000.

### **Otras actividades del sector transporte**

Adicionalmente, la Intendencia realizará con recursos internos la actividad sobre el Desarrollo de esquemas para evaluar la conformidad asociada a la fiscalización de la calidad de los servicios regulados.

### **Centro de Desarrollo de la Regulación**

El Centro de Desarrollo de la Regulación realizará una actividad estratégica vinculada a este objetivo denominada "Implementación del "Plan de acción para incorporar los principios de la política regulatoria en el desarrollo de instrumentos de regulación (IN-0057-CDR-2021)" en lo que corresponde al principio de sostenibilidad", la cual se realizará con recursos internos y es el punto de partida para lo que, sobre el tema, desarrollen y apliquen las Intendencias de regulación.

Con esta actividad se pretende aplicar el principio de sostenibilidad de la política regulatoria de Aresep en el diseño, modificación o actualización de los instrumentos de regulación para el cumplimiento de la estrategia 2.2 del PEI, que específicamente señala la importancia de *"Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en los reglamentos y normativa técnica relacionados con la regulación de la calidad, según las orientaciones de la política pública"*.

### **Actividades de participación conjunta**

En este objetivo se incluyó una actividad conjunta que fue integrada a partir del análisis realizado por la DGEE, con el propósito de alinear las actividades propuestas por las Intendencias de regulación en cumplimiento de la estrategia definida, partiendo de una visión integral enfocada en procesos.

Esta actividad es la relacionada con las "Mejores prácticas en materia de transformación tecnológica e innovación para la calidad en la prestación de los servicios públicos regulados", la cual será realizada con recursos humanos internos estimados en ¢15.029.028 millones para 2024.

#### **4.2.3. Objetivo Estratégico 3:**

Ejercer una estricta fiscalización contable, financiera y técnica de las operaciones y de las inversiones de los prestadores de los servicios públicos que garanticen el principio de servicio al costo y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley

---

A este objetivo se asocian 3 estrategias relacionadas a los siguientes temas:

- Estrategia 3.1.** Cumplimiento del servicio al costo a través de la fiscalización contable financiera y de inversiones.
- Estrategia 3.2.** Contabilidad Regulatoria.
- Estrategia 3.3** Sistema de Información Regulatoria.

En este objetivo estratégico se incorporan 4 actividades estratégicas que se vinculan a los procesos de: Aplicación de la regulación, Desarrollo para la regulación de los servicios públicos y Asesoría jurídica y apoyo logístico. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de las tres intendencias, Dirección de Tecnologías de Información y la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación.

**Tabla N°11**

**Objetivo Estratégico 3. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios y recurso interno**  
**-En colones-**

| <b>Estrategias</b>  | <b>Cantidad Actividades</b> | <b>Cantidad Metas</b> | <b>Recursos Presupuestarios 2024</b> | <b>Recurso Humano 2024</b> | <b>Total recursos</b> |
|---|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Estrategia 3.1 Garantizar el cumplimiento del servicio al costo y la función regulatoria definida por Ley, desarrollando instrumentos de fiscalización contable, financiera y de inversiones.         | 1                           | 3                     | €0                                   | €45 172 029                | €45 172 029           |
| Estrategia 3.2. Fortalecer la contabilidad regulatoria de todos los sectores regulados para comparar la eficiencia y razonabilidad de los costos e inversiones de los prestadores.                    | 1                           | 4                     | €0                                   | €125 325 826               | €125 325 826          |
| Estrategia 3.3 Fortalecer el Sistema de Información Regulatoria que permita integrar la información contable, financiera y de inversiones de los prestadores para la toma de decisiones regulatorias. | 2                           | 5                     | €0                                   | €162 424 835               | €162 424 835          |
| <b>Total general</b>  | <b>4</b>                    | <b>12</b>             | <b>€0</b>                            | <b>€332 922 690</b>        | <b>€332 922 690</b>   |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

En el POI 2024, se matricularon 4 actividades estratégicas que contribuyen al cumplimiento de este objetivo estratégico, distribuidas en tres estrategias. No tiene recursos presupuestarios asignados y los recursos internos requeridos para el año 2024, ascienden a la suma de € 322.922.690.

En la siguiente tabla se presentan las actividades estratégicas que dan respaldo a este objetivo con su respectiva meta para el año 2024 y monto de recursos humanos internos asociados a cada una de estas, así como la dependencia encargada de su ejecución.

**Tabla N°12**  
**Objetivo estratégico 3. Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias   | Dependencia  | Proyectos y Actividades Estratégicas  | Valor público  | Meta 2024  | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|---|--------------|---|--|--|-------------------------------|---------------------|
| <b>Estrategia 3.1</b><br>Garantizar el cumplimiento del servicio al costo y la función regulatoria definida por Ley, desarrollando instrumentos de fiscalización contable, financiera y de inversiones. | IA-IE-IT     | Implementación de acciones de fiscalización contable, financiera y de inversiones de los servicios regulados (IA) | Mejora en los mecanismos de fiscalización económica y de inversiones de los servicios públicos regulados por la Aresep.  | Realizar en las 2024 dos fiscalizaciones de inversiones enfocadas en la ejecución, seguimiento y control de los proyectos de inversión (con créditos con entadas financieras y con recursos propios) | €0                            | €9 135 867          |
|   |              |   |  | Ejecutar las actividades y entregables definidos para el año 2024 en el plan de acción para la fiscalización económica, de inversiones y de prestación del servicio.                                 | €0                            | €23 236 162         |
|   |              |   |  | Determinar los mecanismos aplicables de fiscalización económica y de inversiones para los servicios regulados de transporte público e infraestructura en el año 2024                                 | €0                            | €12 800 000         |
| <b>Estrategia 3.2.</b><br>Fortalecer la contabilidad regulatoria de todos los sectores regulados para comparar la eficiencia y razonabilidad de los costos e inversiones de los prestadores.            | DTI-IA-IE-IT | Contabilidad regulatoria  | Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas que aumenten la productividad y eleven la calidad de los procesos, además contar con integridad de la información. | Cumplir con la planificación para el desarrollo e implementación de la Contabilidad Regulatoria, en el 2024  | €0                            | €79 023 336         |
|   |              |   | Información transparente y veraz de la eficiencia y razonabilidad de los costos e inversiones de los prestadores para la toma de decisiones                            | Realizar la implementación de la contabilidad regulatoria en los servicios de agua en el año 2024  | €0                            | €5 738 921          |
|   |              |   |  | Emitir (publicadas en la Gaceta) en el año 2024 la resolución para establecer la presentación de la contabilidad regulatoria para RECOPE.  | €0                            | €14 863 568         |



|   |              |  |   |   |              |              |
|---|--------------|--|---|---|--------------|--------------|
|   |              |  | regulatorias.   | Realizar la implementación de la contabilidad regulatoria en los servicios aeroportuarios en el año 2024  | €0           | €25 700 000  |
| Estrategia 3.3 Fortalecer el Sistema de Información Regulatoria que permita integrar la información contable, financiera y de inversiones de los prestadores para la toma de decisiones regulatorias. | CDR          | Implementación de la "Propuesta de centralización de datos a nivel institucional (IN-0056-CDR-2021)" | Disponibilidad de información regulatoria de mejor calidad y accesible para todas las dependencias encargadas de los procesos de regulación | Que al final de 2024 se haya ejecutado al menos el 80% de las acciones incluidas programadas para el año 2024, en el plan de acción para la centralización de la información, elaborado para cumplir la meta de 2023. | €0           | €28 272 201  |
|   | DTI-IA-IE-IT | Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados.                    | Mejora en la gestión de la información regulatoria para la toma de decisiones   | Cumplir con la planificación para el mejoramiento tecnológico del Sistema de Información Regulatoria, en el 2024  | €0           | €79 023 336  |
|   |              |  |   | Actualizar en el 2024 el 100% de la información de las bases de datos del SIR   | €0           | €5 710 228   |
|   |              |  |   | Desarrollar, en el 2024, actividades de mejora continua relacionadas con la producción de ingresos, captura y procesamiento de la información.  | €0           | €23 719 070  |
|   |              |  |   | Implementar mejoras en el SIR relacionadas con los procesos de captura, procesamiento, análisis y disposición de la información regulatoria en el año 2024  | €0           | €25 700 000  |
| Subtotal  |              |  |   |   | €0           | €332 922 690 |
| Total   |              |  |   |   | €332 922 690 |              |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

En este objetivo la mayoría de las actividades se realizan como una intervención conjunta a partir de la labor regulatoria realizada entre las Intendencias y DTI. Adicionalmente se incluye una actividad del CDR que también da cumplimiento a las estrategias definidas.

### **Centro de Desarrollo de la Regulación**

El CDR implementará la "Propuesta de centralización de datos a nivel institucional (IN-0056-CDR-2021)". Esta actividad busca centralizar la información regulatoria generada en la institución, aplicando estándares homogéneos de calidad para su captura, procesamiento y uso, con la finalidad de disponer de información regulatoria de mejor calidad y accesible para todas las dependencias encargadas de los procesos de regulación. Su ejecución en 2024 se realizará con recursos internos equivalente a un monto de €28 272 201.

### Actividades de participación conjunta

En este objetivo hay tres actividades que son de participación conjunta entre las Intendencias de regulación y dos se desarrollarán adicionalmente de forma conjunta con DTI, quien a partir de las reuniones alineamiento organizadas por la DGEE con las dependencias institucionales solicitó la inclusión de dos metas en las actividades estratégicas denominadas “*Contabilidad regulatoria*” y “*Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados*”. Asimismo, para esta última la Intendencia de energía también solicitó la inclusión de una meta que se verá reflejada en esta actividad a partir de POI 2024.

Aunado a lo anterior, también se encuentra incluida en este objetivo la actividad estratégica “*Implementación de acciones de fiscalización contable, financiera y de inversiones de los servicios regulados*”, de la que participan las tres intendencias.

Con la realización de actividades estratégicas se pretende mejorar los mecanismos de fiscalización técnica, económica y de inversiones de los servicios públicos regulados, generar información transparente y veraz de la eficiencia y razonabilidad de los costos e inversiones de los prestadores y mejorar la gestión de la información regulatoria para la toma de decisiones.

#### 4.2.4. Objetivo Estratégico 4:

Fijar tarifas de los servicios públicos, de conformidad con las políticas públicas, y los principios de la política regulatoria, por medio de instrumentos regulatorios actualizados e innovadores que permitan la sostenibilidad de los servicios públicos.

En el objetivo 4 se encuentran cuatro estrategias relacionadas que se refieren a los siguientes temas:

- Estrategia 4.1.** Eficiencia de la fijación tarifaria.
- Estrategia 4.2.** Tarifas competitivas
- Estrategia 4.3** Criterios de sostenibilidad ambiental en instrumentos regulatorios
- Estrategia 4.4** Participación de las Pymes en procesos tarifarios

Todas las actividades estratégicas de este objetivo se vinculan al mapa de procesos mediante el proceso de Desarrollo para la regulación de los servicios. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de la Intendencia de Agua, la Intendencia de Transporte y la Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación.

#### Tabla N°13

#### Objetivo Estratégico 4. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios

**y recurso interno  
-En colones-**

| Estrategias  | Cantidad Actividades | Cantidad Metas | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 | Total Recursos      |
|--|----------------------|----------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| Estrategia 4.1. Incrementar la eficiencia y oportunidad del proceso de fijación tarifaria según los principios de la política regulatoria y la consecución del valor público de la regulación.   | 1                    | 1              | ₡90 000 000                   | ₡25 700 000         | ₡115 700 000        |
| Estrategia 4.2 Impulsar tarifas competitivas que promuevan la eficiencia de los prestadores, considerando las buenas prácticas en regulación económica, la evolución de los mercados y la innovación en la prestación de los servicios públicos. | 2                    | 2              | ₡0                            | ₡46 318 779         | ₡46 318 779         |
| Estrategia 4.3 Incorporar criterios que promuevan la sostenibilidad ambiental, en el desarrollo, actualización y aplicación de los instrumentos regulatorios prioritarios, según las orientaciones de política pública.                          | 2**                  | 2**            | ₡0                            | ₡9 309 072          | ₡9 309 072          |
| Estrategia 4.4 Promover la participación de las pequeñas y medianas empresas en los procesos tarifarios por medio del diseño y aplicación de instrumentos regulatorios que consideren las diferencias en escala de los operadores.               | 2                    | 2              | ₡0                            | ₡9 800 734          | ₡9 800 734          |
| <b>Total general</b>   | <b>7</b>             | <b>7</b>       | <b>₡90 000 000</b>            | <b>₡91 128 586</b>  | <b>₡181 128 586</b> |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

**\*\*Nota:** La actividad estratégica "Implementación del "Plan de acción para incorporar los principios de la política regulatoria en el desarrollo de instrumentos de regulación (IN-0057-CDR-2021)"." incluida en la estrategia 4.3 también se encuentra en el objetivo estratégico 2 en la estrategia 2.2, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 2.

Las actividades estratégicas incluidas en este objetivo representan el 13% del total de las acciones estratégicas incluidas en el POI Cánones 2024 y los recursos totales asignados a este objetivo alcanzan los ₡181.128.586 repartidos entre ₡90.000.000 de recursos presupuestarios y ₡91.128.586 de recursos internos, lo que llama la atención que para la ejecución de las actividades que se vinculan a este objetivo los montos equivalen casi en la mitad de la sumatoria total.

Adicionalmente se resalta que en este objetivo para POI Cánones 2024 solamente la actividad estratégica denominada *“Estudios técnicos y de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús”* requiere de recursos presupuestarios por monto de ₡90.000.000. El resto de las actividades se ejecutarán únicamente con recursos internos.

Cada actividad estratégica por realizar en el marco de este objetivo estratégico, con su respectiva meta 2024 y monto asociado se describe a continuación.

**Tabla N°14**  
**Objetivo estratégico 4. Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias  | Dependencia | Proyectos y Actividades Estratégica  | Valor público  | Meta 2024   | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|--|-------------|--|--|---|-------------------------------|---------------------|
| <b>Estrategia 4.1.</b><br>Incrementar la eficiencia y oportunidad del proceso de fijación tarifaria según los principios de la política regulatoria y la consecución del valor público de la regulación. | IT          | Estudios técnicos y de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús. | Cumplimiento en plazo razonable de la atención de solicitudes y requerimientos de estudios técnicos de cantidad de pasajeros movilizados como insumo crítico para la fijación de tarifas ordinarias del servicio de autobús que sean justas y razonables para los usuarios, a partir de la aplicación de los principios regulatorios de servicio al costo y el equilibrio financiero de los prestadores. | Realizar estudios de cantidad de pasajeros en catorce rutas de autobús en el año 2024   | ₡90 000 000                   | ₡25 700 000         |
| <b>Estrategia 4.2</b><br>Impulsar tarifas competitivas que promuevan la eficiencia de los prestadores, considerando las buenas prácticas en regulación económica, la evolución de los mercados y la      | CDR         | Desarrollo de mecanismos regulatorios para promover la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos   | Mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos regulados para los cuales se elaboró, modificó o actualizó el instrumento de regulación   | Que al final de 2024 se hayan incorporado, si corresponde, en el diseño de al menos el 60% de los instrumentos regulatorios prioritarios incluidos actualmente en el "Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y reglamentos | ₡0                            | ₡31 318 779         |

|  |     |   |  |  |    |             |
|--|-----|---|--|--|----|-------------|
| innovación en la prestación de los servicios públicos.   |     |   |  | técnicos 2023-2027" o de la cantidad correspondiente en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la eficiencia y la innovación  |    |             |
|  | IT  | Desarrollo del sistema de pago electrónico en los servicios de transporte público remunerado de personas.   | Desarrollo del sistema de pago electrónico para los servicios de transporte público remunerado de personas que sea universal, abierto, interoperable, eficiente, seguro, inclusivo, cómodo, disponible y transparente para la mejora de la experiencia de los usuarios en la utilización de los servicios de transporte público y como fuente de información que podrá ser utilizada en análisis y decisiones regulatorias | Implementar efectivamente el sistema de pago electrónico en el 20% de las rutas de transporte público en el año 2024   | €0 | €15 000 000 |
| <b>Estrategia 4.3</b><br><b>Incorporar criterios que promuevan la sostenibilidad ambiental, en el desarrollo, actualización y aplicación de los instrumentos regulatorios prioritarios, según las orientaciones de política pública.</b> | CDR | Implementación del "Plan de acción para incorporar los principios de la política regulatoria en el desarrollo de instrumentos de regulación (IN-0057-CDR-2021)" en lo que corresponde al principio de sostenibilidad. | Mejora en la sostenibilidad ambiental de los servicios públicos regulados para los cuales se elaboró, modificó o actualizó el instrumento de regulación  | Que al final de 2024 se hayan incorporado, si corresponde, en el diseño de al menos el 60% de los instrumentos regulatorios prioritarios incluidos actualmente en el "Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y reglamentos técnicos 2023-2027" o de la cantidad correspondiente | €0 | €0          |

|   |     |   |   |   |    |            |
|---|-----|---|---|---|----|------------|
|   |     |   |   | e en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la sostenibilidad ambiental.   |    |            |
|   | IA  | Implementación del enfoque de saneamiento universal en el sector agua   | Mejora sostenible en el ambiente a partir del manejo adecuado del saneamiento de las aguas residuales.          | Aplicar para el 2024 el enfoque de saneamiento en el 100% de los estudios   | €0 | €4 979 749 |
|   | IA  | Instrumentos para la aplicación de la tarifa de protección de recurso hídrico   | Acceso ágil a la solicitud de la TPRH por parte de los operadores.  | Implementar para el 2024 en el 100% de los estudios tarifarios los mecanismos de TPRH   | €0 | €4 329 323 |
| <b>Estrategia 4.4 Promover la participación de las pequeñas y medianas empresas en los procesos tarifarios por medio del diseño y aplicación de instrumentos regulatorios que consideren las diferencias en escala de los operadores.</b> | CDR | Realizar estudios técnicos sobre servicios críticos programados anualmente para identificar la existencia de diferencias de escala entre los prestadores de los servicios | Instrumentos regulatorios ajustados a las características de los operadores de los servicios en cuanto a escala | Que al final de 2024 se haya realizado al menos un estudio técnico (adicional al elaborado en 2023) en servicios públicos críticos y se haya realizado o programado la modificación de instrumentos de regulación según el Plan de desarrollo de metodologías tarifarias y reglamentos técnicos 2022-2026 o sus actualizaciones, para identificar la existencia de diferencias de escala entre los prestadores de los servicios | €0 | €3 577 218 |
|   | IA  | Implementar estructuras   | Mejor distribución en el pago del   | En el 2024 aplicar de   | €0 | €6 223 516 |

|                 |  |  |  |      |  |                     |             |
|-----------------|--|--|--|------|--|---------------------|-------------|
|                 |  | tarifarias progresivas y estratificadas para los servicios de acueducto, saneamiento y riego | servicio de acueducto, saneamiento y riego | de y | estructuras tarifarias progresivas en el 100% de las fijaciones. |                     |             |
| <b>Subtotal</b> |  |  |  |      |  | €90 000 000         | €91 128 586 |
| <b>Total</b>    |  |  |  |      |  | <b>€181 128 586</b> |             |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

El valor agregado que aportan estas actividades a dicho objetivo, según la información suministrada por las dependencias a cargo se resume en los siguientes elementos:

1. Ejecución de estudios técnicos y de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús.
2. Aplicación de los principios de la política regulatoria en los instrumentos regulatorios.
3. Mejoras en los instrumentos regulatorios del sector agua asociados con el saneamiento y la Tarifa de Protección del Recurso Hídrico.
4. Participación del ente regulador en el desarrollo del sistema de pago electrónico en los servicios de transporte público.
5. Establecimiento de los criterios que permitirían incorporar las diferencias en escala de los operadores en los instrumentos de regulación.
6. Implementación de estructuras tarifarias progresivas en los servicios de agua potable, saneamiento y riego.

### **Intendencia de Transporte**

La Intendencia de Transporte plantea dos metas, uno que busca la implementación efectiva del sistema de pago electrónico en el servicio de transporte público y el otro busca realizar estudios sobre la cantidad de pasajeros en el servicio de transporte público modalidad autobús, misma que se va a explicar con detalle a continuación.

### **Estudios técnicos de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús.**

Según explica la Intendencia de Transporte, han venido desarrollando un proceso de fiscalización de las variables relevantes para las fijaciones tarifarias en los diferentes servicios regulados. Como parte de ello, resulta imperativo ejecutar



estudios con la suficiente robustez técnica de manera que se minimicen los problemas de asimetría de información y que de manera razonable se realicen los ajustes en tarifas de los servicios, en apego a las necesidades y los requerimientos de los usuarios y el equilibrio económico de los involucrados.

En la metodología tarifaria ordinaria vigente del servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús (RJD-035-2016 y sus reformas), se detallan los componentes de los costos en los que incurren los operadores para brindar el servicio, según las condiciones operativas establecidas mediante concesiones o permisos por el ente rector. Para la determinación de esa cantidad de pasajeros movilizados como variable crítica en la fijación tarifaria, dicha metodología establece los estudios técnicos válidos en el punto 4.7.1.a *Mecanismos para la determinación del volumen mensual de pasajeros*, que para los efectos de esta justificación los que son de interés son los siguientes:

“(…)

1. *Estudio técnico de validación de los datos provenientes del Sistema Automatizado de Conteo de Pasajeros (SCP).*
2. *Estudio técnico de validación de las estadísticas mensuales presentadas por los prestadores en el Sistema de Información Regulatoria (SIR).*
2. *Estudio técnico de cantidad de pasajeros movilizados aceptado por ARESEP, de los últimos 3 años desde la aceptación formal hasta la fecha de apertura del expediente tarifario (...)*

*Los estudios técnicos de los puntos 1, 2 y 3 deben ser realizados según las reglas unívocas de la ciencia y la técnica de las disciplinas de ingeniería de transporte y estadística.”*

Estos estudios técnicos pueden ser realizados por la Autoridad Reguladora a solicitud de parte (prestadores, organizaciones de consumidores legalmente constituidos, órganos públicos con atribución legal para ello), o de oficio con la debida motivación técnica y legal. Por otro lado, mediante la resolución RE-0042-JD-2019 fue aprobado el *“Protocolo para la determinación del volumen mensual de pasajeros mediante estudios técnicos y de validación de fuentes de información en el transporte público remunerado de personas, modalidad autobús”*.

La ejecución de este tipo de estudios técnicos se ampara también en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593) y en lo establecido en la Política regulatoria institucional y la Política regulatoria para los servicios del sector transporte, en lo que respecta a la aplicación de instrumentos

regulatorios que utilicen evidencia científica de manera que se ejerza una “*regulación basada en la evidencia*” desde la ciencia y la técnica aplicables a la regulación de servicios de transporte público. Asimismo, se relaciona con el principio regulatorio de “*servicio al costo*”, a través de la garantía de contar con información regulatoria confiable obtenida a través de la aplicación de los instrumentos aprobados por la Junta Directiva así como disminuir las asimetrías de información, como es el caso de la determinación del volumen mensual de pasajeros a través del Protocolo, de manera que sea posible aplicar la metodología tarifaria con datos verificados y actualizados y permita la fijación de tarifas justas para el usuario y el prestador del servicio.

Esta actividad estratégica se extiende hasta el año 2024, debido a que configura una tarea continua de la Intendencia de Transporte mediante la cual es posible determinar el volumen mensual de pasajeros en aplicación del Protocolo, de manera que sea utilizado en fijaciones tarifarias ordinarias sean tramitadas de parte o realizadas de oficio.

### **Justificación de recursos presupuestarios**

La cantidad y dimensión de los estudios técnicos de cantidad de pasajeros que debe realizar la Autoridad Reguladora poseen un componente importante de incertidumbre ya que depende en primera instancia, de las solicitudes que puedan realizar los prestadores, las organizaciones de consumidores legalmente constituidos y los órganos públicos con atribución legal para ello, así como los estudios que de oficio la Intendencia de Transporte determine realizar de acuerdo con la motivación técnica y legal correspondiente, por lo que no es posible dimensionar los recursos requeridos a partir de un conjunto de rutas preseleccionadas. Por otro lado, para el dimensionamiento y costeo de un estudio técnico se deben analizar una serie de variables operativas propias de cada ruta como la cantidad y frecuencia de viajes, rango de operación semanal y diaria, tiempos de viajes, localización (origen y destino), lo que hace que cada caso requiera un análisis específico.

A partir de la experiencia de la Intendencia de Transporte en 2024 estiman realizar estudios de cantidad de pasajeros en catorce rutas de autobús, siendo que le monto requerido para ello son ¢90.000.000.

### **Intendencia de Agua**

Las metas que serán desarrolladas por la Intendencia de Agua en este objetivo buscan promover la sostenibilidad ambiental mediante el adecuado saneamiento de

las aguas residuales y con la aplicación de la tarifa de protección de recurso hídrico. Asimismo, mediante la actividad estratégica denominada *“Implementar estructuras tarifarias progresivas y estratificadas para los servicios de acueducto, saneamiento y riego”* se proyecta en el 2024 aplicar de estructuras tarifarias progresivas en el 100% de las fijaciones. Las 3 actividades de la Intendencia de Agua incluidas en este objetivo se realizarán con recursos internos.

### **Centro de Desarrollo de la Regulación**

El CDR mediante las acciones estratégicas incluidas en este objetivo realizará los criterios para incorporar las diferencias en escala de los operadores en los instrumentos de regulación, asimismo, mediante estas metas se propone la incorporación de los principios de eficiencia y sostenibilidad que derivan de la Política Regulatoria de Aresep.

#### **4.2.5. Objetivo Estratégico 5:**

Incrementar la eficiencia operativa institucional, reduciendo tiempos y costos para el cumplimiento de las metas estratégicas y mejorar la eficacia de los procesos, en beneficio de los usuarios internos, los usuarios de los servicios público-cos regulados y los prestadores.

---

Existen 5 estrategias en el PEI vinculadas al objetivo 5 que tratan sobre los siguientes temas:

- Estrategia 5.1.** Gestión regulatoria y eficiencia operativa.
- Estrategia 5.2.** Capacidades y conocimiento regulatorio.
- Estrategia 5.3** Reducir costos indirectos de regulación
- Estrategia 5.4** Asegurar continuidad del negocio
- Estrategia 5.5** Sostenibilidad y autonomía financiera

En este objetivo se incluyen 6 actividades estratégicas y 2 proyectos que corresponden a los procesos de: Gobernanza Institucional, Asesoría jurídica y apoyo logístico, Validación de la regulación de servicios públicos y Desarrollo para la regulación de servicios públicos. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de la Dirección General de Operaciones, la Dirección General de Estrategia y Evaluación, la Dirección General de Centro del Desarrollo de Regulación y la Dirección de Tecnologías de Información.

**Tabla N°15**  
**Objetivo estratégico 5. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios y recurso interno**  
**-En colones-**

| Estrategias  | Cantid<br>ad<br>Activid<br>ades | Cantida<br>d Metas | Recursos<br>Presupuestarios<br>2024 | Recurso<br>Humano<br>2024 | Total<br>Recursos     |
|--|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Estrategia 5.1. Mejorar la gestión regulatoria e incrementar la eficiencia operativa institucional por medio del desarrollo de un modelo de transformación digital y la gestión para resultados. | 5**                             | 5**                | ¢236 773 911                        | ¢231 801 914              | ¢468 575 825          |
| Estrategia 5.2. Fortalecer las capacidades y el conocimiento de las personas funcionarias enfocados en la consecución del valor público institucional.   | 1                               | 1                  | ¢0                                  | ¢1 132 213                | ¢1 132 213            |
| Estrategia 5.3. Reducir los costos indirectos de regulación para incrementar la eficiencia en el uso de los recursos internos y el valor agregado de los procesos sustantivos                    | 2**                             | 2**                | ¢256 998 800                        | ¢409 352 763              | ¢666 352 763          |
| <b>Total general</b>   | <b>8</b>                        | <b>8</b>           | <b>¢493 772 711</b>                 | <b>¢642 286 890</b>       | <b>¢1 136 059 601</b> |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

**\*\*Nota:** Las actividades estratégicas “Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA) y “Estructura organizacional basada en procesos que contribuya a una gestión para resultados.”, dentro del objetivo 5, ambas contribuyen al cumplimiento de las estrategias 5.1 y 5.3.

**\*\***En el caso de la actividad estratégica “Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados. ” incluida en la estrategia 5.1 también se encuentra en el objetivo estratégico 6 en la estrategia 6.2, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 5.

**\*\***Para el caso de la actividad estratégica “Evaluación del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuanto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo con su diseño” " incluida en la estrategia 5.3 también se encuentra en el objetivo estratégico 6 en la estrategia 6.1, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 6.

De las 8 acciones estratégicas incluidas en el objetivo 5, seis son actividades estratégicas y dos son proyectos, los cuales se encuentran a cargo de la Dirección

General de Operaciones (Dotar a la institución de instalaciones físicas para desarrollar su labor) y la Dirección de Tecnologías de Información (SIFA), siendo que los recursos presupuestarios que se visualizan en este objetivo fueron solicitados para la ejecución de estos proyectos, mientras que las actividades estratégicas serán realizadas con recursos internos.

Los recursos presupuestarios requeridos ascienden a un monto de ¢493.772.711 y los recursos internos corresponden a ¢642.286.890 para un total de ¢1.136.059.601.

En la siguiente tabla se presenta el desglose de las metas incluidas en el POI Cánones 2024 para el cumplimiento del Objetivo Estratégico 5.

**Tabla N°16**  
**Objetivo estratégico 5. Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias  | Dependencia | Proyectos y Actividades Estratégicas   | Valor público  | Meta 2024  | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|--|-------------|--|--|--|-------------------------------|---------------------|
| Estrategia 5.1. Mejorar la gestión regulatoria e incrementar la eficiencia operativa institucional por medio del desarrollo de un modelo de transformación digital y la gestión para resultados. | DGEE        | Estructura organizacional basada en procesos que contribuya a una gestión para resultados. | Organización por procesos que contribuye a la consecución de del valor público institucional   | Implementación de ajustes a la estructura y al mapa de procesos  | ¢0                            | ¢15 938 880         |
|  | DGEE        | Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados.                                | Contar con una gestión institucional que considere las mejores prácticas según los parámetros definidos en el ICG  | a. Implementación de acciones prioritarias definidas en la estrategia. Fase de Ejecución (12 meses)  | ¢0                            | ¢16 489 500         |
|  | DGEE        | Transformación digital institucional   | Generar los cambios necesarios para alcanzar una mejora significativa en la experiencia de las personas usuarias de los servicios públicos y consecuentemente en el valor que reciben. | Dar seguimiento a la implementación de las acciones de transformación digital definidas para cada dependencia en el año 2024 y generar las | ¢0                            | ¢15 853 680         |

|  |     |   |  |   |              |              |
|--|-----|---|--|---|--------------|--------------|
|  |     |   |  | propuestas de mejora,   |              |              |
|  | DTI | Metabase de Información Regulatoria   | Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas que aumenten la productividad y eleven la calidad de los procesos, además contar con integridad de la información.                     | Cumplir con la planificación para el desarrollo e implementación de la Metabase de información regulatoria, en el 2024  | €0           | €79 023 336  |
|  | DTI | Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA)   | Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas que aumenten la productividad y eleven la calidad de los procesos, además contar con integridad de la información financiero contable. | -100% la Etapa II.a implementada<br>- 100% Etapa II.b implementada<br>-100% la ampliación del contrato implementado, para la interfaz del módulo de Evaluación del Desempeño y la interfaz del sistema de costeo. | €236 773 911 | €104 496 518 |
| Estrategia 5.2. Fortalecer las capacidades y el conocimiento de las personas funcionarias enfocados en la consecución del valor público institucional. | CDR | Definición de un modelo de gestión del conocimiento regulatorio   | Personas funcionarias con conocimiento regulatorio y transmisión del conocimiento a los usuarios para el cumplimiento del valor público institucional                                      | Que al final de 2024 se cuente con un modelo de gestión del conocimiento, elaborado a partir del diagnóstico de conocimientos hecho en 2023, que pueda ser aplicado a nivel institucional                         | €0           | €1 132 213   |
| Estrategia 5.3. Reducir los costos indirectos de regulación para incrementar la eficiencia en el uso de los recursos internos y el                     | CDR | Evaluación del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuanto al servicio al costo, de | Se espera que los estudios de evaluación de impacto midan los efectos de la aplicación de los instrumentos de regulación en términos del costo de dicha regulación y su                    | Que al final del 2024 se cuente con las primeras evaluaciones de impacto de la regulación ejercida por la institución programada  | €0           | €0           |

|  |      |   |  |  |              |              |
|--|------|---|--|--|--------------|--------------|
| valor agregado de los procesos sustantivos |      | equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo a su diseño. | impacto en las tarifas que pagan los usuarios de los servicios públicos.   | s para el año 2024 (sectores de combustibles y agua) , en el "Plan gradual para la realización de evaluaciones ex post a metodologías tarifarias y reglamentos técnicos" (IN-0089-CDR-2022 y OF-0442-CDR-2022) |              |              |
|  | DGEE | Estructura organizacional basada en procesos que contribuya a una gestión para resultados.          | Organización por procesos que contribuye a la consecución de del valor público institucional   | Implementación de ajustes a la estructura y al mapa de procesos  | €0           | €0           |
|  | DGO  | Dotar a la institución de instalaciones físicas para desarrollar su labor                           | Mejorar la atención de los regulados y usuarios de los servicios públicos al ubicarse las oficinas en un sitio de fácil acceso para ellos. Por esa misma razón contribuirá a mejorar el nivel de vida de los funcionarios. | Elaborar los términos de referencia, contar con el anteproyecto y el presupuesto   | €256 998 800 | €330 329 427 |
|  | DTI  | Módulo Control de Juicios   | Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas que aumenten la productividad y eleven la calidad de los procesos, además contar con integridad de la información.   | Para el 2024, cumplir con la planificación para el desarrollo del Módulo de Control de Juicios en GTI  | €0           | €79 023 336  |
|  | DTI  | Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA)   | Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas que aumenten la productividad y eleven la calidad de los procesos, además contar con integridad de la información  | -100% la Etapa II.a implementada<br>- 100% Etapa II.b implementada   | €0           | €0           |



|  |  |  |                      |          |                |              |
|--|--|--|----------------------|----------|----------------|--------------|
|  |  |  | financiero contable. |          |                |              |
|  |  |  |                      | Subtotal | ₡493 772 711   | ₡642 286 890 |
|  |  |  |                      | Total    | ₡1 136 059 601 |              |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

### **Dotar a la institución de las instalaciones físicas para desarrollar su labor**

Para la ejecución de este proyecto, se solicita un monto de ₡256.998.800 requeridos para la remodelación del edificio de La Sabana, para lo que se pretende realizar la contratación de servicios de ingeniería civil, para la elaboración de términos de referencia, especificaciones técnicas, anteproyecto y presupuesto por un monto de ₡250.000.000 y ₡6.998.800 para la compra de insumos y herramientas (Cascos, chalecos, zapatos, computadoras, software, otros) que requerirá el recurso humano interno que se encuentra trabajando en la ejecución del proyecto.

### **Sistema Institucional Financiero Administrativo (SIFA)**

Por su parte, para la ejecución del SIFA se solicitaron ₡ 236.773.911 que se requieren para efectuar el pago de la contratación de los profesionales que realizarán la instalación, configuración, documentación, capacitación y ajustes que correspondan para modernizar la gestión financiera contable y administrativa de la institución. Este es un proyecto que se espera concluir en el año 2024 y que responde específicamente a 2 estrategias, la 5.1 y la 5.3.

Es importante destacar que la cantidad de recurso humano requerido para la atención del proyecto SIFA es de ₡104.496.517,75, el cual indica DTI fue calculado por medio de una lista de los participantes en las distintas actividades y considerando el porcentaje de participación de estos en las distintas etapas según su clase profesional.

Por otra parte, se resalta que la finalidad de las actividades estratégicas incluidas en este objetivo es:

1. Potenciar la Transformación Digital mediante la innovación, ciencia y tecnología como eje transversal en la operación de ARESEP para mejorar la experiencia ciudadana.
2. Implementar la estructura organizacional con un enfoque basado en procesos que contribuya a una gestión para resultados en la Institución.
3. Mejorar la gestión institucional a partir de los parámetros de medición definidos en el ICG.
4. Definir un modelo de gestión del conocimiento regulatorio en la Aresep.
5. Identificar, medir y evaluar el impacto de la aplicación de la regulación.
6. Implementar una Metabase de Información Institucional para consulta de los funcionarios que permita apoyar sus funciones y la toma de decisiones.

7. Implementar un Módulo de Control de Juicios como parte de la actualización tecnológica que requiere la institución y que facilite las acciones de la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, considerando la relevancia e impacto de dicha herramienta tecnológica en la gestión adecuada de las sentencias y los riesgos elevados que conlleva el manejo inadecuado de esos procesos para la institución.

Adicionalmente se resalta que en este objetivo estratégico para el año 2024 se incluyeron 3 actividades estratégicas nuevas “*Metabase de Información Regulatoria*”, “*Módulo Control de Juicios*” y “*Dotar a la institución de instalaciones físicas para desarrollar su labor*”, que se vinculan a las estrategias 5.3 y 5.1. Asimismo, se acota que no se visualizan acciones en las estrategias 5.4. y 5.5. dado que las actividades que fueron incluidas en POI 2023 que respondían a estas llegarán a su fin en 2023.

#### 4.2.6. Objetivo Estratégico 6:

Desarrollar un sistema de gobernanza, bajo los principios del Gobierno Corporativo, que permita el cumplimiento del valor público de la Aresep con claridad y legitimidad en sus funciones por medio de la definición de las políticas institucionales, el alineamiento estratégico, la gestión y control institucional.

---

En este objetivo se ubican 5 actividades estratégicas que atienden los siguientes temas:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Estrategia 6.1.</b> | Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades regulatorias. |
| <b>Estrategia 6.2.</b> | Mecanismos de rendición de cuentas.  |
| <b>Estrategia 6.3</b>  | Disminución de brechas de género en procesos institucionales.              |
| <b>Estrategia 6.4</b>  | Continuidad del negocio  |
| <b>Estrategia 6.5</b>  | Política de Gobierno Corporativo   |

En este objetivo se incluyen 6 actividades estratégicas que se vinculan a los procesos de: Validación de la regulación de servicios públicos, Articulación y comunicación externa y Gobernanza Institucional. La ejecución de estas actividades se encuentra a cargo de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, las intendencias, la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación. Se resalta que la Dirección General de Estrategia y Evaluación estaría participando en la mitad de las actividades incluidas en este objetivo.

**Tabla N°17**  
**Objetivo Estratégico 6. Acciones estratégicas y monto de recursos presupuestarios y recurso interno**  
**-En colones-**

| Estrategias  | Cantidad Actividades | Cantidad Metas | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 | Total Recursos     |
|--|----------------------|----------------|-------------------------------|---------------------|--------------------|
| Estrategia 6.1. Garantizar el cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades regulatorias  | 2                    | 2              | €0                            | €17 614 492         | €17 614 492        |
| Estrategia 6.2. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas para una mayor transparencia, objetividad e imparcialidad en las decisiones regulatorias.  | 1**                  | 1**            | -                             | -                   | -                  |
| Estrategia 6.3. Fortalecer la coordinación interinstitucional con entes rectores y partes interesadas para mejorar la gestión institucional en los procesos sustantivos, según competencias definidas en la Ley.           | 1                    | 3              | €0                            | €14 312 498         | €14 312 498        |
| Estrategia 6.4. Disminuir las brechas de género en los procesos institucionales, de acuerdo con la política de género institucional.   | 1                    | 1              | €0                            | €0                  | €0                 |
| Estrategia 6.5. Implementar la Política de Gobierno Corporativo de manera transversal procurando la gestión eficiente de la alta dirección, para mejorar la toma de decisiones y contribuir al valor público institucional | 2                    | 2              | €0                            | €25 102 485         | €25 102 485        |
| <b>Total general</b>   | <b>6</b>             | <b>8</b>       | <b>€0</b>                     | <b>€57 029 474</b>  | <b>€57 029 474</b> |

Fuente: Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

**\*\*Nota:** La actividad estratégica “Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados.” incluida en la estrategia 6.2 también se encuentra en el objetivo estratégico 5 en la estrategia 5.1, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones 2024 el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 5.

**\*\*Para el caso de la actividad estratégica “Evaluación del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuanto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo con su diseño”** " incluida en la estrategia 6.1 también se encuentra en el objetivo estratégico 5 en la estrategia 5.3, debido a que mediante su consecución se contribuye al cumplimiento de ambas estrategias. Para efectos de POI Cánones 2024 el conteo de la actividad y los recursos solo son considerados una vez y estos se reflejan en el objetivo estratégico 6.

En el objetivo estratégico 6 se incluyen un total de 6 actividades estratégicas que representan el 11% del total de las acciones estratégicas incluidas en el POI Cánones 2024. A este objetivo estratégico no se vinculan recursos presupuestarios ya que las 8 metas proyectadas a realizar en este para el año 2024, se realizarán únicamente con recursos internos, los cuales se estiman en ₡57.029.474.

La estrategia con mayor cantidad de metas en este objetivo es la 6.3 con tres metas, seguido se encuentran las estrategias 6.1 y 6.5 con dos metas cada una y respecto a las estrategias 6.2 y 6.4. estas tienen solo una meta en POI. En cuanto a la distribución general del presupuesto, la estrategia con mayor cantidad de recursos humanos asociados en este objetivo es la 6.5 correspondiente a ₡25.102.485.

En la siguiente tabla se presenta el desglose de las actividades incluidas en el POI Cánones 2024 para el cumplimiento del Objetivo Estratégico 6.

**Tabla N°18**  
**Objetivo estratégico 6. Metas y recursos solicitados**  
**Actividades Estratégicas y Proyectos**

| Estrategias  | Dependencia | Proyectos y Actividades Estratégicas  | Valor público  | Meta 2024  | Recursos Presupuestarios 2024 | Recurso Humano 2024 |
|--|-------------|---|--|--|-------------------------------|---------------------|
| <b>Estrategia 6.1. Garantizar el cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades regulatorias</b> | CDR         | Evaluación del impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios en cuanto al servicio al costo, de equidad social, de sostenibilidad ambiental e incentivos a la productividad de acuerdo con su diseño. | Se espera que los estudios de evaluación de impacto midan los efectos de la aplicación de los instrumentos de regulación en términos del costo de dicha regulación y su impacto en las tarifas que pagan los usuarios de los servicios públicos. | Que al final del 2024 se cuente con las primeras evaluaciones de impacto de la regulación ejercida por la institución programadas para el año 2024 (sectores de combustibles y agua) , en el "Plan gradual para la realización de evaluaciones ex post a metodologías tarifarias y reglamentos técnicos" (IN-0089-CDR-2022 y OF-0442-CDR-2022) | ₡0                            | ₡7 154 437          |
|  | DGEE        | Vinculación de la Aresep a los principios de la OCDE para entidades regulatorias  | Buenas prácticas de Gobierno Corporativo incorporadas en la gestión de la autoridad Reguladora según los principios de la OCDE   | Dar seguimiento al cumplimiento de la fase 2024 del plan de alineamiento de instrumentos internos con principios OCDE para reguladores   | ₡0                            | ₡10 460 055         |
| <b>Estrategia 6.2. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas para una mayor transparencia,</b>                             | DGEE        | Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados.   | Contar con una gestión institucional que considere las mejores prácticas según los parámetros  | a. Implementación de acciones prioritarias definidas en la estrategia. Fase de Ejecución (12 meses)  | ₡0                            | -                   |

| objetividad e imparcialidad en las decisiones regulatorias.   |          |   | definidos en el ICG  |   |    |             |
|---|----------|---|--|---|----|-------------|
| <b>Estrategia 6.3. Fortalecer la coordinación interinstitucional con entes rectores y partes interesadas para mejorar la gestión institucional en los procesos sustantivos, según competencias definidas en la Ley.</b>           | IA-IE-IT | Coordinación Interinstitucional con diferentes entes nacionales e internacionales.                              | Mecanismos de coordinación permanentes con las instituciones con las cuales se tienen competencias concurrentes y complementarias. Mediante el fortalecimiento de la coordinación interinstitucional se tendría un manejo articulado de información regulatoria de interés público gestionada por la Aresep como regulador y las otras instancias como entes rectores. | Para el 2024 cumplir con el 100% de las siguientes etapas:<br>1. Coordinar con al menos tres entes relacionados al sector agua:50%<br>2. Firmar dos convenios de cooperación con entes u organizaciones: 50%  | €0 | €5 723 777  |
|   |          |   |  | Ejecutar las actividades y entregables definidos para el año 2024 en el plan de implementación del convenio Aresep-Minae.   | €0 | €4 588 720  |
|   |          |   |  | Establecer canales formales de coordinación con un ente especializado en materia de servicios públicos en el año 2024   | €0 | €4 000 000  |
|   |          |   |  |   |    |             |
| <b>Estrategia 6.4. Disminuir las brechas de género en los procesos institucionales, de acuerdo con la política de género institucional.</b>   | DRH      | Implementación de las líneas de acción internas que derivan de la Política para la Igualdad de Género de Aresep | Igualdad de oportunidades, mejora en el acceso y trato equitativo para los diferentes tipos de usuarios internos y externos.   | Cumplir con el plan de trabajo para la implementación del eje 5 la política de género   | €0 | -           |
| <b>Estrategia 6.5. Implementar la Política de Gobierno Corporativo de manera transversal procurando la gestión eficiente de la alta dirección, para mejorar la toma de decisiones y contribuir al valor público institucional</b> | DGEE     | Implementación de acciones para la mejora de la Junta Directiva de Aresep.                                      | Una Junta Directiva con autonomía independencia técnica y claridad de roles, que tome decisiones transparentes, objetivas y apegadas a la legalidad consecuentes con el interés público.   | Fortalecer en el año 2024 la gestión eficiente de la Junta Directiva mediante: a) la implementación anual de la evaluación de desempeño de la Junta Directiva como órgano de dirección, b) la elaboración de un informe de análisis de resultados de la evaluación, c) la elaboración de un plan de acción que incorpore las oportunidades de mejora identificadas y d) la implementación del plan de acción. | €0 | €12 802 755 |
|   | DGEE     | Implementación de la Política de Gobierno Corporativo   | Objetividad, transparencia y liderazgo técnico para la mejora  | Fortalecer en el año 2024 la independencia del ente regulador mediante la   | €0 | €12 299 730 |

|                 |  |  |   |   |             |             |
|-----------------|--|--|---|---|-------------|-------------|
|                 |  |  | regulatoria de los servicios públicos y el cumplimiento del valor público institucional.<br>Transversalización del modelo de gestión de Gobierno Corporativo en la institución. | elaboración de:<br>a) un estudio que permita clarificar los roles del ente regulador desde la dimensión interna considerando a la Junta Directiva y a la Administración.<br>b) Elaborar un criterio sobre los temas que deben ser incluidos en la agenda de Junta Directiva a partir de la clarificación de roles entre la Junta Directiva y la Administración.<br>c) Elaborar un protocolo para la organización y ejecución de las sesiones de Junta Directiva |             |             |
| <b>Subtotal</b> |  |  |   |   | €0          | €57 029 474 |
| <b>Total</b>    |  |  |   |   | €57 029 474 |             |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

Para la atención de la estrategia 6.1, el CDR solicitó la incorporación de la actividad de Evaluación de impacto de la aplicación de los instrumentos regulatorios. Para el desarrollo de esta actividad se incluye como fecha de inicio el año 2023 y como fecha de finalización el año 2026. La meta específica de esta actividad en 2024 es *“Que al final del 2024 se cuente con las primeras evaluaciones de impacto de la regulación ejercida por la institución programadas para el año 2024 (sectores de combustibles y agua), en el “Plan gradual para la realización de evaluaciones ex post a metodologías tarifarias y reglamentos técnicos” (IN-0089-CDR-2022 y OF-0442-CDR-2022)”* y su ejecución se realizará con recursos internos.

Asimismo, en la estrategia 6.1, la DGEE también solicitó la inclusión de la actividad denominada *“Vinculación de la Aresep a los principios de la OCDE para entidades regulatorias”* el propósito de esta es implementar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en la gestión de la Autoridad Reguladora según los principios definidos por la OCDE. Esta es una actividad que será realizada con recurso interno.

En la estrategia 6.2 se incorporó la actividad estratégica *“Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados”* cuyo objetivo es mejorar la gestión institucional a partir de los parámetros de medición definidos en el ICG, que como fue señalado en el apartado del objetivo estratégico 5, esta meta también responde a la estrategia 5.1, siendo que esta actividad responde a ambas estrategias.

Para el desarrollo de la estrategia 6.4, se incluyó la actividad *“Implementación de*



*las líneas de acción internas que derivan de la Política para la Igualdad de Género de Aresep*” a cargo de la DRH. La ejecución de esta actividad también coadyuva al alcance de la meta establecida en la actividad *“Implementación de las líneas de acción externas de la Política para la Igualdad de Género de Aresep”* en lo concerniente a la obtención de la certificación en la norma INTE G38-1:2021 Promoción para la igualdad de género en el ámbito laboral.

Para la estrategia 6.5 la DGEE solicitó la incorporación de 2 actividades, denominadas *“Implementación de acciones para la mejora de la Junta Directiva de Aresep”* e *“Implementación de la Política de Gobierno Corporativo”*, el propósito de estas es fortalecer la gestión de la Junta Directiva y desarrollar e implementar las líneas de acción que se desprenden de la Política Institucional de Gobierno Corporativo. Al respecto, se indica que ambas actividades serán realizadas con recursos internos.

### **Actividades con participación conjunta**

En el objetivo estratégico 6, se incluye además la actividad *“Coordinación Interinstitucional con diferentes entes nacionales e internacionales”*, que será realizada de forma articulada por parte de las tres intendencias, siendo que el objetivo de esta es fortalecer la coordinación interinstitucional para promover mejoras en la regulación de los servicios públicos, las metas que desarrollarán las intendencias en el marco de esta actividad responden a la estrategia 6.3 y serán realizadas con recurso interno. El año de inicio de esta actividad es 2023 y se espera que el periodo de conclusión sea 2025.

### **4.3. Riesgos identificados**

El riesgo de un proyecto o actividad estratégica se refiere a los imprevistos que puedan suceder durante la ejecución de estos y que de alguna forma pudieran afectar la consecución de los objetivos planteados en un periodo en específico.

Dentro de la formulación del POI 2024 se procedió a solicitar a las dependencias la identificación de posibles eventos que pudieran afectar el cumplimiento de la meta establecida para el periodo, lo cual se realizó con el propósito de establecer escenarios y planes que les permitiera mitigar los efectos del evento en caso de que se llegue a materializar. De manera que cuando se comprende un riesgo, se puede minimizar el impacto de este sobre el proyecto o actividad estratégica que estamos realizando.

En el siguiente cuadro se presentan la totalidad de los riesgos identificados para las 53 acciones estratégicas incluidas en el POI Cánones 2024.



**Cuadro 1**  
**Categorización de los riesgos definidos por las áreas asociados a las actividades estratégicas**

| Categoría de Riesgo | AE* | Total de Riesgos según categoría | Nivel de Riesgo |           |           | Total Riesgos |
|---------------------|-----|----------------------------------|-----------------|-----------|-----------|---------------|
|                     |     |                                  | Bajo            | Medio     | Alto      |               |
| Estratégicos        | 14  |                                  | 4               | 15        | 3         | 22            |
| Métodos de trabajo  | 19  |                                  | 7               | 13        | 4         | 24            |
| Recurso Humano      | 18  |                                  | 6               | 21        | 1         | 28            |
| Regulados           | 15  |                                  | 6               | 9         | 1         | 16            |
| Tecnológico         | 3   |                                  | 3               | --        | 1         | 4             |
| Usuarios            | 2   |                                  | 2               | 1         | --        | 3             |
| <b>Total</b>        |     |                                  | <b>28</b>       | <b>59</b> | <b>10</b> | <b>97</b>     |

**Fuente:** Elaborado por la DGEE a partir de los datos brindados por las áreas.

Del cuadro anterior se desprende que el riesgo más frecuente está relacionado al recurso humano, con un total de 28 riesgos en esta categoría, las preocupaciones expuestas por las dependencias obedecen a la limitada cantidad de recurso humano y necesidades de capacitación. La obtención de este resultado en esta categoría se asocia a que la mayor parte de las acciones estratégicas incluidas en POI se ejecutarán únicamente con recurso interno.

La segunda categoría con el total de riesgos más alta está relacionada a los métodos de trabajo, que incluye riesgos como el incumplimiento de tiempos de entrega y disponibilidad de recursos. En tercer lugar, se encuentran los riesgos estratégicos, sus causas se relacionan a los aspectos políticos, toma de decisiones y comunicación.

Los riesgos relacionados con los regulados se encuentran en cuarto lugar y se vinculan a la incertidumbre sobre la demanda, la condición y la estructura de los servicios, en su mayoría elementos que están fuera del control de los ejecutores de los proyectos y actividades estratégicas. En los dos últimos lugares se encuentran las categorías de riesgos tecnológicos y de usuarios, relacionados a aspectos de participación y trámites.

**Se extiende la presente en San José, a las catorce horas y treinta minutos, del veintinueve de marzo de dos mil veintitrés. Es todo\*\*\*\*\***