



**PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL
PROYECTO CÁNONES 2024
IN-0016-DGEE-2023**

**DIRECCION GENERAL DE ESTRATEGIA Y EVALUACION
11 DE ABRIL DE 2023**

Elaborado por:

Viviana Pazos Martínez
Profesional 4

Tatiana Madrigal Méndez
Profesional 2

Revisado por:

Keisy Rodríguez Fonseca
Profesional 5

Aprobado por:

Ricardo Matarrita Venegas
Director General

Tabla de contenido

SIGLAS	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO 1. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
1.1. Marco jurídico institucional.....	6
1.2. Estructura programática.....	7
1.3. Otras leyes, reglamentos y normas	8
CAPÍTULO 2. ENTORNO	12
2.1. Situación general.....	12
2.2. Efectos del entorno en la Aresep y los prestadores	16
CAPÍTULO 3. MARCO ESTRATÉGICO Y METODOLÓGICO.....	18
3.1. Instrumentos de Planificación Institucional.....	18
3.2. Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP) 2023-2026.....	21
3.3. Plan Estratégico Institucional 2023-2028	22
3.4. Plan Táctico Institucional 2023-2028	29
3.5. Políticas nacionales y planes sectoriales	29
3.6. Políticas institucionales	31
3.7. Agenda Regulatoria.....	34
3.8. Mapa de procesos institucional	36
CAPÍTULO 4. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) CÁNONES 2024	38
4.1. Resumen de las metas incluidas en POI Cánones 2024	39
4.2. Metas por Objetivo Estratégico	42
4.2.1 Objetivo Estratégico 1:	42
4.2.2. Objetivo Estratégico 2:	47
4.2.3. Objetivo Estratégico 3:	58
4.2.4. Objetivo Estratégico 4:	61
4.2.5. Objetivo Estratégico 5:	68
4.2.6. Objetivo Estratégico 6:	73
4.3. Riesgos identificados	77
4.4. Vinculación Plan-Presupuesto	79
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	81
ANEXOS	82

Siglas

ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
AyA	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
BCCR	Banco Central de Costa Rica
CELEQ	Centro de Investigación Electroquímica y de Energía Química
CGR	Contraloría General de la República
CONAVI	Consejo Nacional de Vialidad
CTP	Consejo de Transporte Público
DECI	Departamento de Comunicación
DGAU	Dirección General de Atención al Usuario
DGCDR	Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación
DGEE	Dirección General de Estrategia y Evaluación
DGO	Dirección General de Operaciones
DRH	Dirección de Recursos Humanos
DTI	Dirección de Tecnología de Información
EIT	Estrategia de Intervención Territorial
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia
GAM	Gran Área Metropolitana
GLP	Gas Licuado de Petróleo
GTI	Gestión de Tramitología Institucional
IA	Intendencia de Agua
IE	Intendencia de Energía
INTECO	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica
IT	Intendencia de Transporte
IVM	Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.
JAPDEVA	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica
JD	Junta Directiva de la ARESEP
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional
MINAE	Ministerio de Ambiente y Energía
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
MPI	Mapa de Procesos Institucional
NTPP	Normas Técnicas de Presupuesto Público
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OMS	Organización Mundial de la Salud
PEI	Plan Estratégico Institucional
PIB	Producto Interno Bruto
PNDIP	Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública
PNE	Plan Nacional de Energía
PNT	Plan Nacional de Transportes
POI	Plan Operativo Institucional
PTAC	Plan Táctico Institucional
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo
RIOF	Reglamento Interno de Organización y Funciones
SETENA	Secretaría Técnica Nacional Ambiental
SIFA	Sistema de Información Financiera Administrativa

Introducción

La Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE) es la encargada de *“Dirigir y coordinar la planificación estratégica y operativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva.”* según lo establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) en el inciso 3 del artículo 12.

La formulación del POI proyecto de cánones 2024, contiene las actividades estratégicas y los proyectos que la institución planea ejecutar durante el año 2024 para el cumplimiento del valor público institucional. Se vincula con los objetivos estratégicos, estrategias y metas estratégicas establecidas por la Junta Directiva en el Plan Estratégico Institucional 2023-2028, así como con los planes nacionales, sectoriales e institucionales, la agenda regulatoria de mediano y corto plazo, las políticas institucionales, el mapa de procesos, el análisis del entorno y el proyecto de cánones 2024, en el que se incluyen los recursos necesarios para implementar el plan.

Además, considera lo establecido en la normativa y en los lineamientos de planificación y presupuesto para el periodo 2024 aprobados por la Junta Directiva mediante el acuerdo 02-14-2023 del 16 de febrero de 2023, así como la normativa y directrices de la Contraloría General de la República (CGR) y lo establecido en materia de planificación por el Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN).¹

Luego del análisis por parte de la DGEE de la información aportada por las diferentes dependencias, se les solicitó realizar ajustes sobre la redacción de las metas e indicadores y aportar información adicional relacionada con metodologías de cálculo, cumplimiento de la regla fiscal, aclaración de subpartidas, regulados, entre otros. Se realizó un análisis con las dependencias para precisar el carácter estratégico de las actividades, su aporte al valor público para justificar su incorporación en el POI 2024 y adicionalmente se efectuó una revisión integral de todas las actividades y proyectos para la identificación de metas que debían de ser desarrolladas de forma articulada entre dos o más dependencias.

Asimismo, la DGEE realizó reuniones de coordinación con las dependencias que incluyeron en PTAC y POI actividades estratégicas clasificadas como conjuntas, para realizar el alineamiento de estas actividades y establecer algunas sinergias entre las dependencias. También se procedió a realizar una reclasificación de las metas para que cumplieran con las características tanto de proyectos como de actividades estratégicas, identificando que para POI 2024 únicamente 2 acciones cumplen con lo requerido para continuar como proyectos.

Otro aspecto relevante considerado en este informe es la incorporación de la estimación de recursos internos asociados al cumplimiento de las metas incluidas en el POI y la vinculación de estas metas con los procesos del mapa de procesos institucional.

¹ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Manual Gerencial para el Diseño y Ejecución de Evaluaciones Estratégicas de Gobierno. Página 16. Febrero 2012.

La formulación del POI Cánones 2024 tomó en cuenta lo establecido en la “*Guía metodológica de Administración y Gestión de Proyectos*” dada a conocer para su implementación mediante Resolución RE-0288-RG-2020, la “*Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación del PEI de Aresep*”, aprobada mediante oficio OF-0448-RG-2020 y el procedimiento del “*EE-PO-02: Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación anual institucional*” actualizado el 19 de enero 2023.

El propósito de este Informe es que la planificación institucional para el año 2024 se vincule estrechamente con la solicitud de los recursos presupuestarios requeridos y que se oriente al cumplimiento del valor público institucional en un marco de Gobierno Corporativo, atendiendo lo establecido en Plan Estratégico Institucional 2023-2028 aprobado por la Junta Directiva de la Aresep mediante el acuerdo 02-45-2022 del acta de la sesión extraordinaria 45-2022, celebrada el 11 de julio de 2022 y ratificada el 12 de julio de 2022.

En el primer capítulo se identifican los aspectos relacionados con el marco jurídico y normativo que circunscribe el accionar de la Aresep en materia regulatoria y en los aspectos de planificación y presupuestación anual requerida para el período de formulación del proyecto de cánones.

En el segundo capítulo se detallan las principales situaciones del entorno que generaron cambios importantes en el mundo, en nuestro país y en la institución, incluyendo aspectos económicos y fiscales, entre otros.

En el tercer capítulo se resumen los aspectos de la estrategia y metodológicos relacionados con la formulación de la planificación institucional y los insumos considerados para la elaboración del POI que incluyen los planes y políticas nacionales, sectoriales e institucionales, la agenda regulatoria, el plan estratégico institucional 2023-2028, el POI presupuesto 2023, el mapa de procesos y otros elementos relevantes.

El cuarto capítulo contempla las metas incluidas en POI Cánones 2024 como actividades estratégicas y proyectos con sus respectivos recursos presupuestarios y recursos internos asociados y el desglose de las mismas por programa presupuestario, objetivo estratégico, meta y dependencia responsable de su ejecución.

Finalmente, se incluye un capítulo de conclusiones que sintetiza las principales observaciones y aspectos que caracterizan la formulación del POI Cánones 2024 y que sustentan el contenido de este informe.

Capítulo 1. Marco jurídico y normativo

1.1. Marco jurídico institucional

El marco jurídico institucional está definido por la Ley General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), Ley 7593 que establece en términos generales los objetivos, funciones y atribuciones de la organización, el régimen de prestadores de servicios públicos, la forma en que la institución debe realizar sus funciones sustantivas de regulación y la organización de su Junta Directiva y Administración Superior.

Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Ley 7593)

La Ley 7593 se promulgó el 9 de agosto de 1996, y se reformuló mediante la Ley 8660 “Ley de fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del sector telecomunicaciones”, del 8 de agosto de 2008. Según lo señalado en el artículo 4 de esta Ley, la razón de ser de la Aresep se resume en los siguientes objetivos:

- a. Armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos establecidos en esta ley y los que se definan en el futuro.
- b. Procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos.
- c. Asegurar que los servicios públicos se brinden de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la ley 7593.²
- d. Formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima los servicios públicos sujetos a su autoridad.
- e. Coadyuvar con los entes del Estado competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
- f. Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.

Servicios regulados

La institución realiza su función reguladora sobre las siguientes tres grandes actividades.³:

- a. Energía
 - i. Electricidad
 - ii. Hidrocarburos
- b. Agua
 - i. Acueductos

² El inciso b) del artículo 3, se refiere al principio de servicio al costo.

³ La regulación de los servicios de telecomunicaciones es realizada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel), órgano de desconcentración máxima adscrito a la Aresep.

- ii. Alcantarillado
- iii. Hidrantes
- iv. Avenamiento
- v. Riego
- c. Transporte
 - i. De personas
 - ii. Regulación portuaria
 - iii. Ferrocarril (carga)
 - iv. Peajes
 - v. Servicio postal

1.2. Estructura programática

Programas y subprogramas

Según lo definido en los lineamientos generales para la planificación institucional y el proyecto de cánones 2024 aprobados por la Junta Directiva de la Aresep mediante el acuerdo 02-14-2023 del 16 de febrero de 2023, la estructura programática de la Institución se debe desglosar en programas y subprogramas de la siguiente manera:

Figura N°1
ARESEP, estructura programática



Esta clasificación permite visualizar de mejor forma la estructura a nivel presupuestario de forma tal que los recursos asociados a la regulación directa e indirecta puedan reflejarse a nivel de programa separados de los recursos asignados a la Administración, lo que permite que el presupuesto refleje de mejor forma la expresión financiera de las metas contenidas en la planificación institucional.

Financiamiento de la Aresep

El artículo 82 “Cálculos del canon” de la Ley 7593, establece que, por cada actividad regulada, la Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual, que se determinará así:

«[...]

- a. *La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad, de acuerdo con el principio de servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada.*
- b. *Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. [...]»*

1.3. Otras leyes, reglamentos y normas

Además de la Ley 7593, la Aresep se rige en materia de planificación y presupuestación por diferentes leyes, reglamentos, así como normativa emitida por el Poder Ejecutivo y por la Contraloría General de la República (CGR).

Normativa Interna

En el caso de la normativa interna destacan para efectos de la formulación del Plan Operativo Institucional 2024, la siguiente:

- a. Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Aresep y su órgano desconcentrado (RIOF) mediante Resolución RJD-038-2013, Alcance Digital No.101, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.105 del 3 de junio de 2013.
- b. Código de Ética aprobado mediante Acuerdo 07-10-2014 publicado en La Gaceta No.41 del 27 de febrero de 2014.
- c. Guía Metodológica de Seguimiento y Evaluación del PEI de Aresep. Informe DGEE-016-2020 aprobada mediante oficio OF-0448-RG-2020 del 29 de mayo de 2020.
- d. Guía metodológica de Gestión y Administración de Proyectos de la Aresep publicada mediante Resolución RE-0288-RG-2020 del 28 de febrero de 2020.
- e. Política Regulatoria sobre el acceso al agua potable y saneamiento de aguas residuales, Resolución RE-0231-JD-2020 publicada en La Gaceta N°268 del 9 de noviembre de 2020.
- f. Mapa de procesos aprobado mediante acuerdo 08-15-2021 del 02 de marzo de 2021.
- g. Direccionamiento Estratégico Institucional 2023-2028, aprobado mediante acuerdo 06-63-2021 del 27 de julio de 2021.
- h. Política de Igualdad de Género de la Aresep, Resolución RE-0058-JD-2021 publicada en la Gaceta N° 54 del 18 de marzo de 2021.
- i. Política Regulatoria de la Aresep, Resolución RE-0206-JD-2021 publicada en el Alcance N°209 de la Gaceta N°199 del 15 de octubre de 2021.
- j. Política Regulatoria de los servicios de movilidad de personas, infraestructura y otros servicios de transporte, Resolución RE-0211-JD-2021 del 8 de noviembre de 2021.
- k. Política Institucional de Gobierno Corporativo, Resolución RE-0235-JD-2021 del 20 de diciembre de 2021 del 20 de diciembre de 2021.
- l. Plan Estratégico Institucional 2023-2028 aprobado mediante el acuerdo 02-45-2022, del acta de la sesión extraordinaria 45-2022, celebrada el 11 de julio de 2022 y ratificada el 12 de julio de 2022.

- m. Procedimiento “EE-PO-02: Procedimiento para la planificación, seguimiento y evaluación anual institucional” del 19 de enero de 2023 que sustituye el procedimiento anterior.

Lineamientos para la formulación de POI y Proyecto Cánones 2024

Mediante el acuerdo 02-14-2023, del acta de la sesión extraordinaria 14-2023, celebrada el 16 de febrero de 2023, la Junta Directiva resolvió, aprobar los lineamientos generales para la planificación institucional y para determinar la formulación de gastos e ingresos para el proyecto de cánones 2024. En estos lineamientos se realizó una descripción sobre los pasos a seguir para la formulación del POI 2024, los cuales mantienen una visión integral sobre la estrecha vinculación que debe existir entre los procesos de planificación y presupuesto para el desarrollo de actividades estratégicas y proyectos que contribuyan al alcance del valor público institucional.

La información proporcionada por cada una de las áreas ejecutoras se integró y se revisó para verificar el cumplimiento con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y el Regulador General, así como con lo establecido en las guías metodológicas para la elaboración de proyectos y actividades estratégicas.

En lo que corresponde a la planificación, dichos lineamientos establecen lo siguiente:

“[...]”

Para la formulación de la planificación 2024 que incluye el Plan Operativo Institucional (POI) para Proyecto Cánones 2024, se deberá aplicar lo siguiente:

- 1.1. *Orientar la planificación al cumplimiento del valor público institucional bajo un enfoque de gobierno corporativo. Para cada una de las actividades estratégicas y proyectos incluidos en la planificación 2024, se debe especificar claramente el aporte al valor público institucional.*
- 1.2. *Fundamentar la planificación en la definición de objetivos y metas vinculadas a:*
 - 1.2.1. *Los objetivos estratégicos y estrategias del Plan Estratégico Institucional 2023-2028, aprobado mediante acuerdo 02-45-2022 del 11 de julio de 2022.*
 - 1.2.2. *Las funciones definidas en la Ley 7593 y en el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF).*
 - 1.2.3. *Los procesos establecidos en el Mapa de Procesos aprobado mediante acuerdo 08-15-2021 del 2 de marzo de 2021.*
 - 1.2.4. *El Plan Operativo Institucional (POI) 2023 aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo 05-69-2022 del 27 de setiembre de 2022.*
- 1.3. *Incluir las acciones que sean estrictamente necesarias para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2023-2028 y sus instrumentos derivados, así como de las funciones definidas en la Ley 7593 que*

contribuyan a una gestión eficiente, orientada a los resultados y a la mejora continua para el cumplimiento del valor público institucional.

- 1.4. Justificar en forma amplia y detallada, las actividades estratégicas y proyectos nuevos que sean propuestos, así como seguir los pasos establecidos en la guía metodológica y el procedimiento de planificación vigente. Presentar los análisis técnicos necesarios para su realización, así como el valor agregado de éstos en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.*
- 1.5. Incluir el costo por período con los respectivos entregables, para las actividades estratégicas o proyectos plurianuales que continúen en la planificación 2024 excluyendo de los requerimientos de recursos aquellos que se incorporaron en años anteriores y que no fueron ejecutados.*
- 1.6. Establecer líneas base y continuar con las métricas precisas en las metas e indicadores, para cada una de las actividades estratégicas y proyectos incluidos en la planificación 2024 que permitan continuar verificando el cumplimiento correspondiente, según lo establecido en las guías metodológicas de proyectos y de seguimiento de la planificación.
.”[...]*

Control Interno y riesgos

La revisión de riesgos institucionales y los resultados de autoevaluación y madurez son elementos de control interno que han sido considerados en el proceso de formulación de la planificación no solo a nivel operativo sino también a nivel estratégico.

El Sistema de Control Interno (SCI) constituye una herramienta de gestión para el buen funcionamiento de la ARESEP, para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia, el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, garantizar información actualizada de la gestión, además de proteger el patrimonio Institucional contra el mal uso o despilfarro.

Es por lo anterior que el SCI debe ser diseñado y evaluado para su mejoramiento continuo, de forma que se convierta en una filosofía de trabajo. La evaluación de este sistema busca la mejora continua y compromete a la Administración y todos sus colaboradores en el desarrollo y perfeccionamiento del desempeño en aras de lograr mayores resultados con eficiencia, eficacia y equidad.

Los objetivos generales del proceso de autoevaluación de control interno del año 2020 fueron: a) Fortalecer la aplicación del Sistema de Control Interno (SCI) en sus cinco componentes, evaluando los controles existentes y b) Verificar el estado del Sistema de Control Interno (SCI) de ARESEP para fortalecer todas las áreas que conforman la Autoridad Reguladora, con el propósito de cumplir los objetivos institucionales.

En el informe número IN-0049-DGEE-2021 de “Autoevaluación de Control Interno del año 2020”, se señalan los resultados generales obtenidos en cada uno

de los componentes que conforman el SCI de acuerdo con lo estipulado en la Ley 8292. Los componentes referidos son: 1) Ambiente de control, 2) Valoración del riesgo, 3) Actividades de control, 4) Información y comunicación, y 5) Seguimiento del Sistema de Control Interno.

Al respecto, dentro de las recomendaciones remitidas a las dependencias participantes de la Autoevaluación de Control Interno del año 2020, se señala que, para mejorar el SCI, las mismas deben de cumplir con lo propuesto en Plan de Mejoras 2021-2022 y mantener informado al personal sobre el proceso de implementación de dicho plan.

Capítulo 2. Entorno

Los aspectos del entorno influyen directa o indirectamente en labor regulatoria de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep) y, por lo tanto, en todo el proceso de gestión presupuestaria. Asimismo, tienen una incidencia importante en cada uno de los procesos que atienden el mandato legal de ARESEP, incluyendo su direccionamiento estratégico, planes, proyectos y actividades. En esta sección se resumen los elementos del entorno que resultan más relevantes para la organización.

2.1. Situación general

Diversos factores han afectado la situación del mundo, de América, del país y de la ARESEP en los últimos años. Las causas incluyen, entre otras, la crisis sanitaria, “el ajuste a la baja en las perspectivas de crecimiento económico mundial para el 2023”,⁴ el incremento en la inflación internacional y local -que muestra en meses recientes una tendencia a la baja- y la moderación de la política expansiva de los bancos centrales.

Otros elementos relevantes del entorno incluyen el alto nivel de las tasas de interés, los obstáculos al comercio internacional -escases de contenedores (cuyo costo se está moderando), congestión de puertos, incremento de fletes-, la reducción del precio del petróleo, las tensiones políticas y militares internacionales -como la guerra de Rusia con Ucrania- y los problemas fiscales que enfrentan varios países.

Este conjunto de circunstancias tiene consecuencias relevantes para Costa Rica en términos de la salud pública, actividad económica, inversión, turismo, empleo, comercio internacional, asistencia social, endeudamiento del sector público y el uso extensivo del teletrabajo y de las tecnologías que lo apoyan.

Entorno nacional

El 2022 fue un año de cambios importantes, tanto a nivel internacional como nacional. Se observaron variaciones relevantes en el tipo de cambio, el PIB, el IPC y la tasa de política monetaria, entre otros. El 2022 y 2023 son parte del proceso de transición desde la crisis producida por la pandemia y la desaceleración económica, hacia un acercamiento paulatino a la “normalidad” prepandemia.

La tabla siguiente resume las variaciones del 2022 respecto al 2021⁵.

4 Comunicado de Política Monetaria del BCCR N°08-2022, del 14 de diciembre de 2022.

5 Las fuentes económicas utilizadas en esta sección se basan en cifras publicadas por el BCCR en su página Web. Incluyen a) el Informe de Política Monetaria -IPM- a octubre de 2022 (último emitido al momento de actualizar esta revisión del entorno, el 19/01/2022), b) la presentación al público del IPM, c) el Comentario sobre la economía nacional N° 12 del 27/12/2022 y 4) el Comunicado de política monetaria 08-2022 del 14/12/2022.

Tabla N°1
Costa Rica, variables relevantes 2021-2022

Descripción	2021	2022
Tipo de Cambio (CRC vs USD)	₡645,25	₡601,99
Producto Interno Bruto	7,80%	4,30%
Índice de Precios al Consumidor	3,30%	7,88%
Tasa de Desempleo	13,70%	11,40%
Tasa de Política Monetaria	1,25%	9,00%
Precio Barril Petróleo (WTS)	\$76,44	\$71,51

Fuente: Banco Central de Costa Rica e Instituto Nacional de Estadística y Censos.

Tipo de cambio

El tipo de cambio del colón respecto al dólar estadounidense bajó de ₡645,25 a ₡601,99, una reducción de 6,7%. No obstante, como se muestra en la siguiente tabla, durante el período 2021-2022 se evidenció una alta volatilidad del tipo de cambio.

Gráfico N°1:
Costa Rica, tipo de cambio de venta, CRC por USD, años 2021 – 2022



Fuente: Banco Central de Costa Rica.

Entre los principales factores que han influido en la reducción del tipo de cambio están los siguientes: ⁶

- El aumento de las tasas de interés en colones.
- Baja en la demanda de divisas de las operadoras de pensiones.
- El crecimiento del turismo.
- La atracción de la inversión de empresas extranjeras.
- La reducción en el precio del petróleo.
- Aprobación de eurobonos.

⁶ ¿Por qué baja el dólar en Costa Rica? Economista de la UCR explica seis factores. Costa Rica, La Nación, 09 de diciembre de 2022.

Esta variable incide tanto en los costos internos del regulador como en los servicios brindados por los prestadores, especialmente en el área de energía. La drástica depreciación del colón de 2022 favorece a importadores, el ahorro en moneda local y a los deudores en dólares, incluyendo al Gobierno Central. No obstante, desfavorece a exportadores, el sector turístico y hotelero, a trabajadores que ganan en dólares y a acreedores locales en esa moneda.

Es importante destacar que las encuestas y expectativas del mercado publicadas por el BCCR indica que el mercado espera que en 2023 el tipo de cambio no presente incrementos considerables.

Producto Interno Bruto

El PIB nacional pasó de 7,8% en 2021 a 4,3% en 2022. La alta cifra del 2021 corresponde al rebote ocurrido por la recuperación de la actividad económica al reducirse el impacto de la pandemia del covid-19. La cifra del 2022 refleja una recuperación, especialmente en la actividad de las zonas francas, el turismo y el comercio.

No obstante, para el 2023 se espera una reducción del PIB al 2,7%, en parte debido a la desaceleración de las economías de los principales socios comerciales.

Índice de Precios al Consumidor

El IPC del 2021 fue de 3,3%, en tanto que el del 2022 creció hasta el 7,88%. Este nivel de inflación está influenciado por los precios de los insumos importados, el tipo de cambio que prevaleció durante buena parte del 2022 y los precios de los combustibles, que crecieron considerablemente entre febrero y agosto de 2022, con valores superiores a \$90,0 por barril del WTS.

Existen diferencias importantes entre la inflación general, el IPC del productor industrial, del productor de servicios y la inflación subyacente. La tabla siguiente resume la variación 2021-2022.

Tabla N°2:
Costa Rica, índices de precios 2021-2022

Descripción	2021	2022
Índice de Precios al Consumidor	3,30%	7,88%
Índice de Precios al Productor de Manufactura	13,94%	8,07%
Índice de Precios al Productor de Servicios	1,92%	3,51%
Índice de Inflación Subyacente	2,57%	5,42%
Índice de Precios al Consumidor	3,30%	7,88%
Precios regulados	8,95%	6,31%
Precios no regulados	2,28%	8,18%

Fuente: Banco Central de Costa Rica.

El índice de manufactura fue superior al IPC general, aunque en 2022 ha tendido a moderarse. El índice de servicios creció en 2022, aunque se ubica dentro del rango meta del BCCR (3,0% \pm 1,0%). La inflación subyacente, que elimina ciertos efectos estacionales o variaciones atípicas muestra en 2022 una tasa inferior al IPC de 2,46%, aunque su cuantía (5,42%), excedente el rango meta del BCCR.

El índice de precios que diferencia productos regulados y no regulados, muestra variaciones significativas entre 2021 y 2022. En este último año, los precios regulados crecieron en menor medida que los no regulados.

Tasa de desempleo

La tasa de desempleo se redujo del 13,70% en 2021 al 11,40% en 2022. Aún se ubica en niveles altos, pero se asemeja al desempleo prepandemia. La reducción de este índice requiere abordar temas estructurales relativos a la capacitación, dominio de idiomas, calidad de la infraestructura, etc. Cabe señalar que el nivel de desempleo entre las mujeres es cerca del doble que los hombres.

Tasa de Política Monetaria

La postura del BCCR ha sido mantener una política monetaria restrictiva para facilitar la convergencia de la inflación hacia el rango meta, así como contribuir a que las expectativas de los actores económicos tiendan a alinearse con ese propósito. Este proceso de acercamiento al rango meta de inflación se espera que se complete en el 2024.

Combustibles

A pesar de la considerable volatilidad del precio internacional del petróleo, el 2022 cerró con una baja del 6,20% respecto al 2021.

La tabla siguiente resume los precios de los combustibles de 2021 y 2022.

**Tabla N°3:
Costa Rica, índices de precios 2021-2022**

Descripción	2021	2022
Variación Petróleo - WTS	\$76,44	\$71,71
Variación combustibles		
Super	¢714,00	¢821,00
Regular	¢697,00	¢783,00
Diésel	¢611,00	¢846,00

Fuente: Banco Central de Costa Rica y ARESEP.

Se observa que tanto las gasolinas como el diésel mostraron incrementos en 2022. Aunque el precio del petróleo a finales de 2022 era más bajo, se presenta el efecto del rezago por compras realizadas en meses anteriores a un precio más alto. Se espera que para el 2023 los precios muestran una mayor estabilidad que en 2022.

Finanzas públicas

En el numeral 4 del Comentario sobre la economía nacional N° 12 citado, el BCCR indica que la situación de las finanzas públicas evolucionó favorablemente en 2002: “En síntesis, en la reducción de la razón deuda del Gobierno Central a PIB, si bien domina el efecto de la mejora en el desempeño fiscal (mayor recaudación y contención del gasto), hay que tener en cuenta el efecto del mayor crecimiento real de la economía, la reducción en el valor expresado en colones de la porción de la deuda denominada en moneda extranjera, así como el “efecto denominador”, de una mayor inflación sobre el PIB nominal.”

No obstante, se espera que la razón de deuda pública a PIB promedio, se mantenga Relativamente alta (superior al 60,0%), especialmente por el endeudamiento adicional aprobado por la Asamblea legislativa. Esto implica que la regla fiscal probablemente caerá dentro de los parámetros previstos en el inciso d) del artículo 11, Capítulo II, Título IV, de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley 9635, esto es, que “el crecimiento interanual del gasto total no sobrepasará el sesenta y cinco por ciento (65%) del promedio del crecimiento del PIB nominal.”

Pandemia

Las disposiciones de las autoridades sanitarias relativas a la pandemia se han ralentizado. Aunque la tasa de contagio ha disminuido, se dan períodos de incrementos relevantes, originados en prácticas sanitarias más laxas, menor vacunación y mayor turismo local y externo, entre otros. Algunos servicios de salud han presentado cuadros de saturación por exceso de casos de Covid-19, incluyendo sus UCIs.

Tanto los servicios de la ARESEP como los que brindan los prestadores regulados funcionan con normalidad, combinando labores virtuales y presenciales.

2.2. Efectos del entorno en la Aresep y los prestadores

a. Efectos en la Aresep

La ARESEP, como parte de la institucionalidad nacional, se ha visto afectada por diversos elementos del entorno, lo que ha llevado a tomar ciertas acciones.

1. Uso extensivo de la modalidad de teletrabajo y de las herramientas tecnológicas que lo apoyan.
2. Liquidar el proyecto de nuevo edificio.
3. Asumir el efecto económico del pago de sentencias adversas por juicios del sector de transporte remunerado de personas modalidad autobús.
4. Enfrentar la reducción de ingresos en la actividad regulatoria de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, tanto por morosidad como por reprogramación de pagos, lo que reduce el financiamiento de las áreas de regulación directa, indirecta y de apoyo logístico.

Otros aspectos relevantes son los siguientes:

- La Ley N°10.159 Ley Marco de Empleo Público tendrá efectos en los procesos y la gestión de la ARESEP en 2023 y en los años subsiguientes. Se espera que el reglamento de esta ley se emita en marzo de 2023.
- Se ha identificado una cantidad significativa de proyectos de ley en la corriente legislativa, que eventualmente pueden incidir en las atribuciones, autonomía y sostenibilidad de la institución.
- Los prestadores del servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús, están haciendo gestiones en la Asamblea Legislativa para que se autorice la prestación del servicio con unidades de entre 15 y 20 años de antigüedad.
- Finalmente, es importante tomar medidas para mitigar el riesgo de hackeo de los sistemas de los prestadores y de la propia ARESEP.

b. Efectos en el servicio de regulación

Los cambios en el entorno afectan significativamente a los prestadores de servicios regulados, por lo que han tomado medidas como las siguientes:

1. Ajustes en las prioridades de sus egresos, debido al efecto restrictivo de la regla fiscal.
2. Revisión y actualización de los planes de inversión, debido a la limitación de recursos y la revaloración de las necesidades más apremiantes de los usuarios servidos.
3. Incremento en los costos administrativos y sustantivos, debido a la inflación, especialmente cuando se requieren combustibles importados.
4. Reducción de la demanda en algunos servicios, debido al incremento de tarifas (v.g., buses) y el nivel de desempleo.
5. Tendencia creciente a cuestionar la fijación del canon de regulación anual de la ARESEP.
6. Se han reducido las tarifas de los servicios que utilizan combustibles derivados del petróleo, debido a la disminución de los precios internacionales, lo que beneficia tanto a familias como a las empresas usuarias.

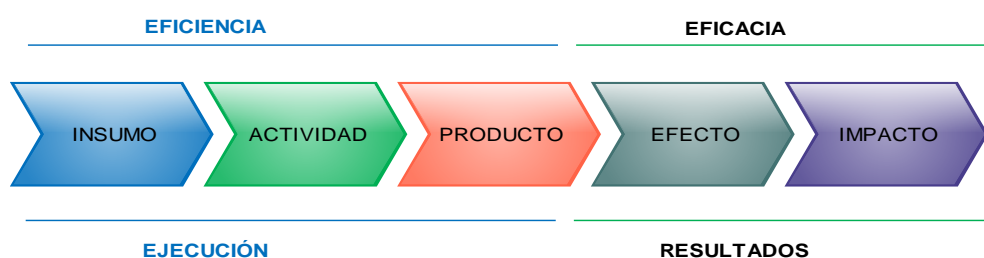
Cabe destacar que la ARESEP se adaptó de manera oportuna y flexible a los cambios en su entorno, lo que le permitió continuar prestando todos sus servicios y cumplir así con el mandato legal que le establece la Ley 7593.

Capítulo 3. Marco estratégico y metodológico

La formulación del Plan Operativo Institucional (POI), contiene las actividades estratégicas y el portafolio de proyectos que la institución planea ejecutar durante el año 2024, en vinculación con los objetivos estratégicos, estrategias y metas estratégicas establecidas por la Junta Directiva en el Plan Estratégico Institucional 2023-2028, el marco jurídico y normativo de la ARESEP, la agenda regulatoria de mediano y corto plazo, las políticas institucionales, el PETI, el mapa de procesos, el análisis del entorno y el proyecto de presupuesto 2024, en el que se estiman los recursos necesarios para implementar el plan.

La formulación de este POI se desarrolló bajo el enfoque de gestión para resultados⁷. La representación de esta metodología se puede observar en la figura N°2, sobre la cual se reflejan sus cinco componentes que incluyen los insumos y las actividades que contribuyen a la obtención de los productos y resultados.

Figura N°2
Gestión para resultados



Fuente: BID, Gestión para resultados en el Desarrollo, 2010

El proceso estuvo coordinado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE) tal y como lo establece el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) de la ARESEP y se realizó mediante un enfoque participativo, a partir de los insumos consultados y suministrados por todas las dependencias institucionales.

Adicionalmente, para los proyectos incluidos en el POI 2024 se utilizó como base la “Guía metodológica para la administración y la gestión de los proyectos” y la “Guía metodológica para el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional” con el objetivo de facilitar la labor de planificación y el uso adecuado, eficiente y económico de los recursos involucrados en su desarrollo e implementación, tanto en los proyectos como en las actividades estratégicas.

3.1. Instrumentos de Planificación Institucional

Guía metodológica de proyectos

⁷ García López, Roberto y García Moreno, Mauricio. La Gestión por Resultados en el Desarrollo. Banco Interamericano para el Desarrollo, 2010.

Mediante Resolución del Regulador General RE-0288-RG-2020 se instruye a las áreas para que utilicen la “Guía Metodológica para la gestión y administración de proyectos en la ARESEP”, misma que contiene mejores prácticas para realizar la identificación, inicio, planificación, ejecución, monitoreo, control y cierre de los proyectos. Para tal efecto, se consideró lo establecido en la versión de la Guía PMBOK 6ta edición, siendo que se incorporaron los formularios que la complementan y se clarifica su aplicación y congruencia con el Sistema de Planificación (SIP).

Guía metodológica de seguimiento y evaluación del PEI

Fue aprobada mediante oficio OF-0448-RG-2020 como un instrumento de relevancia para el monitoreo, la rendición de cuentas y la mejora continua de gestión institucional. Esta Guía contiene los instrumentos de planificación institucional utilizados con una explicación de cada uno de ellos, el modelo de gestión para resultados y los diferentes componentes de la planificación que fueron considerados en el proceso de elaboración de la planificación que acompaña el proyecto POI Cánones 2024 para el logro de una planificación vinculada en todos sus niveles y con el alineamiento estratégico requerido.

Niveles de planificación institucional

La planificación se realiza en tres niveles según se detalla en la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia DGEE

Lo propuesto en el POI 2024 contribuye al logro progresivo de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2023-2028 y el valor público institucional, por lo que se requirió realizar un ejercicio técnico y riguroso para su debida formulación, lo que implicó que se considerara dentro de este, aquellos elementos que se vinculan al quehacer regulatorio que se desprenden de los siguientes instrumentos:

Figura N°4
Instrumentos vinculados al POI 2024



Fuente: Elaborado por la DGEE.

Formulario de planificación

El formulario de planificación que fue remitido a las dependencias institucionales, integró en un solo instrumento la información requerida para el proceso de planificación en los niveles táctico y operativo, de manera tal que se cumpla el Plan Estratégico Institucional 2023-2028. Todo lo anterior en el marco de un modelo de gobierno corporativo y gestión para resultados orientado al cumplimiento del valor público institucional.

Los requerimientos para el llenado de este formulario fueron comunicados a las dependencias mediante oficio OF-0043-DGEE-2023 del 03 de febrero de 2023, en este, se solicitó la información para la formulación del Plan Táctico 2023-2028 y el Plan Operativo Institucional Proyecto Cánones 2024. Asimismo, los lineamientos de planificación aprobados por la Junta Directiva fueron enviados a las dependencias.

En el formulario de planificación se solicitó a cada dependencia, los siguientes insumos:

- Nombre de la actividad estratégica o proyecto.
- Vinculación de la acción propuesta con el objetivo estratégico, estrategia y meta estratégica del PEI 2023-2028.
- Objetivo de la actividad o el proyecto.
- Año de inicio y año de finalización.
- Efecto/Impacto esperado.
- Distribución del porcentaje anual a realizar, considerando el año de inicio y fin de la acción estratégica.
- Meta general de la actividad o proyecto.
- Metas para cada año, considerando el año de inicio y fin de la acción estratégica.

- Indicador.
- Línea base.
- Resultado proyectado del indicador por semestre para el año 2024.
- Fórmula del indicador.
- Responsable de la actividad o proyecto.
- Recursos presupuestarios requeridos para 2024.
- Justificación de los recursos presupuestarios solicitados.
- Metodología de cálculo de los recursos presupuestarios solicitados.
- Recursos humanos requeridos para la realización de la acción estratégica o proyecto por año, considerando el año de inicio y fin de la acción estratégica.
- Identificación de riesgos asociados a las acciones estratégicas incluidas en POI 2024.

Cada una de las actividades incluidas en el Plan Operativo Institucional vinculadas al presupuesto 2024, contiene la información señalada anteriormente.

Revisión y análisis de la información

Una vez remitida la información por cada una de las dependencias ejecutoras, la DGEE realizó las siguientes acciones:

1. Revisar que la información aportada estuviese de acuerdo con los lineamientos aprobados por la Junta Directiva y en el formato requerido.
2. Asociar las acciones propuestas según los procesos y las estrategias a las que corresponden.
3. Revisar si la acción propuesta agrega valor al cumplimiento de la estrategia o bien si debería pasar a ser una actividad operativa.
4. Verificar que las acciones propuestas incluyan el aporte esperado al cumplimiento del valor público.
5. El alineamiento a las acciones que fueron incluidas en POI 2023.
6. Integrar las actividades estratégicas similares o que atienden un mismo propósito en cada estrategia en una visión más enfocada en procesos y no tanto en actividades individuales.

3.2. Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP) 2023-2026

El artículo 1 de la Ley N°7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos establece lo siguiente:

“(...) La Autoridad Reguladora no se sujetará a los lineamientos del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de las atribuciones que se le otorgan en esta Ley; no obstante, estará sujeta al Plan nacional de desarrollo, a los planes sectoriales correspondientes y a las políticas sectoriales que dicte el Poder Ejecutivo.”

Por esta razón, es importante que la planificación institucional considere lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo vigente en lo que sea aplicable, según las competencias y funciones que fundamentan la razón de ser de la Institución. Asimismo, el alineamiento con los instrumentos de planificación institucional permite enfocar los temas relevantes a nivel nacional como parte del aporte al valor público institucional, según corresponda.

El Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2023-2026 (PNDIP) representa la hoja de ruta del desarrollo de Costa Rica en el periodo de la actual Administración Chaves Robles y está estructurado en 13 sectores. En cada uno de estos sectores se desarrollaron propuestas de intervenciones a cargo de una o varias instituciones.

Algunas intervenciones se relacionan con actividades a desarrollar en los sectores regulados y con participación de prestadores de servicios públicos de estos sectores, por lo que se pueden vincular con lo establecido en el PTAC 2023-2028 y en las acciones estratégicas que de este derivan de aplicación de la regulación que realizan las Intendencias incluidas en el POI.

Se destaca el tema de Ambiente y Energía que además es parte integral del Plan Nacional de Energía (PNE) en el cual la Intendencia de Energía tiene participación directa. Otro tema incluido en el PNDIP en el cual la Aresep estará participando mediante las actividades estratégicas definidas en POI, es en el relacionado con la Política Nacional para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (PIEG). La Planificación institucional de mediano y largo plazo incluye la actividad estratégica “Implementación de la Política de Igualdad de Género de la Aresep,” la cual fue elaborada según los lineamientos marcados por la PIEG. Esta actividad se desarrollará tanto a nivel externo en las actividades de regulación en los sectores regulados, como en los procesos de gestión interna actividad.

De esta forma se acota que los instrumentos institucionales de planificación PEI 2023-2028, PTAC 2023-2028 y POI 2024 guardan relación con aquellas intervenciones del PNDIP 2023-2026 que directa e indirectamente implican esfuerzos institucionales para el abordaje de estas.

3.3. Plan Estratégico Institucional 2023-2028

El Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para el período 2023-2028, fue aprobado por la Junta Directiva mediante el acuerdo 02-45-2022, del acta de la sesión ordinaria 45-2022 celebrada el 11 de julio de 2022 y ratificada el 12 de julio del mismo año. Incluye la definición del valor público institucional, la misión, la visión, los principios, los valores institucionales, el objetivo general, los objetivos, estrategias y metas estratégicas. Uno de los aspectos a destacar, es que por primera vez se incluye una definición de valor público institucional y se incorpora un objetivo general del cual se desprenden los 6 objetivos estratégicos aprobados.

El detalle del Plan Estratégico Institucional se presenta a continuación, como insumo para la comprensión de los proyectos y actividades estratégicas que fueron propuestas en POI 2024, las cuales contribuyen a dar cumplimiento a los objetivos, estrategias y metas estratégicas establecidas para el periodo 2023-2028:

Valor Público

Satisfacción de las necesidades de los usuarios y el fortalecimiento de sus capacidades para el ejercicio pleno de sus derechos.

Misión

Cumplir, con eficiencia y eficacia, las funciones que le encomienda la ley procurando la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los servicios públicos bajo los principios de calidad, servicio al costo, participación, equidad, inclusividad, sostenibilidad y universalidad.

Visión

Ser reconocida como una Autoridad Reguladora con autonomía, imparcialidad, transparencia, excelencia, resiliencia y solidaridad, que contribuye a la calidad de vida y al desarrollo de la sociedad costarricense.

Principios

- **Calidad:** Consideraciones que garanticen los requisitos de cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos regulados.
- **Servicio al costo:** Condiciones sobre la forma de fijar las tarifas y los precios de los servicios públicos, de manera que se contemplen únicamente los costos necesarios para prestar el servicio, que permitan una retribución competitiva y garanticen el adecuado desarrollo de la actividad.
- **Participación:** Condiciones que aseguren que las personas y organizaciones de diversos sectores de la sociedad relacionados con el quehacer regulatorio, puedan hacer llegar sus propuestas, sus inquietudes y recomendaciones para ser tomadas en cuenta.
- **Equidad:** Consideraciones de trato justo e igualdad de oportunidades para todas las personas a partir del reconocimiento de las condiciones y particularidades de cada uno, la diversidad y la eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria. **Inclusividad:** Reconocimiento de la diversidad de usuarios de los servicios públicos, para la creación de condiciones diferenciadas que permitan alcanzar la equidad en el acceso y la igualdad de oportunidades en la satisfacción de sus necesidades.
- **Sostenibilidad:** Consideraciones de la función regulatoria para integrar intertemporalmente las dimensiones ambiental, social, económica y tecnológica para alcanzar el valor público institucional.
- **Universalidad:** Condiciones para que las personas disfruten del derecho de acceso a los servicios públicos, independientemente del territorio y de la condición socioeconómica.

Valores institucionales

- **Autonomía:** Capacidad de decisión y actuación de manera independiente y responsable, con criterio técnico y apegada a la normativa regulatoria, la ética y los valores institucionales.
- **Imparcialidad:** Toma de decisiones basadas en la objetividad, sin prejuicios o intereses que beneficien a una o varias de las partes interesadas, respetando los derechos de los usuarios y considerando los intereses de los prestadores en un adecuado y justo balance de la función regulatoria.
- **Transparencia:** Comunicación de los resultados de la gestión regulatoria con veracidad y claridad, en apego a la legislación y normativa vigente y según sus competencias.
- **Excelencia:** Mejora continua en los procesos de toda la organización para satisfacer las necesidades de los usuarios y contribuir con una prestación eficiente y de calidad en los servicios públicos regulados.
- **Resiliencia:** Capacidad de la institución y de sus funcionarios de recuperarse frente a la adversidad, las amenazas y cambios del entorno, optimizando sus fortalezas para asegurar la continuidad del negocio y la consecución del valor público institucional.
- **Solidaridad:** Protección y defensa de los intereses de los usuarios y prestadores de forma desinteresada y sin distinción con respeto pleno a los derechos humanos.

Objetivo general

Continuar, durante el periodo 2023-2028, con una regulación oportuna enfocada en los usuarios con tarifas eficientes y oportunas, con servicios públicos de calidad, bajo un modelo de Gobierno Corporativo que garantice el cumplimiento del valor público institucional y contribuya al bienestar de la población en todo el territorio nacional.

Objetivos, estrategias y metas

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.

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.

Meta 1.1 Que para el año 2024, se disponga de herramientas de gestión de la información que permitan que los usuarios de los servicios públicos tengan un mayor acceso a la información para la promoción de sus derechos y la mejora en la prestación de los servicios públicos.

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.

Meta 1.2.a Que al año 2026, la institución haya fortalecido los procesos formativos en todas las regiones del país y con todos los tipos de usuarios para fortalecer las capacidades y la participación efectiva.

Meta 1.2.b Que para el 2028, se constate que todas las dependencias institucionales cuentan con mecanismos concretos que facilitan la incidencia de los usuarios en los procesos decisorios.

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.

Meta 1.3.a Que al año 2025, las acciones estratégicas y operativas que implemente la institución, incorporen la variable territorialidad y el enfoque de derechos como eje transversal y determinante para reducir brechas por región en la prestación de servicios.

Meta 1.3.b Que para el año 2025, las dependencias involucradas hayan incluido en sus planes de trabajo, acciones concretas tendientes a atender las particularidades de las regiones más rezagadas en prestación de servicios públicos según sector que atiendan.

Estrategia 1.4 Promover un acceso igualitario y equitativo en los servicios públicos, de acuerdo con la política de género institucional.

Meta 1.4 Que al año 2026, se constate la inclusión de la perspectiva de género en los instrumentos de regulación de los servicios públicos de modo que mejoren el acceso y trato equitativo a los diferentes tipos de usuarios, mediante la implementación de los ejes de intervención de la política de género institucional.

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.

Meta 1.5 Que al año 2026, se constate una mejora en el acceso universal y el trato equitativo a todos los tipos de usuarios de los servicios públicos, a partir de las acciones regulatorias realizadas por la Aresep.

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.

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.

Meta 2.1.a Que al año 2026, se hayan implementado mecanismos de fiscalización de la calidad en todos los sectores regulados.

Meta 2.1.b Que al año 2028, se constate una mejora en la calidad de los servicios públicos a partir de las acciones implementadas por la Aresep.

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.

Meta 2.2.a Que al año 2025, se hayan incorporado criterios de sostenibilidad ambiental, en los reglamentos y normativa técnica relacionados con la regulación de la calidad.

Meta 2.2.b Que al año 2028, se constate la aplicación de los reglamentos y normativa de calidad que incorporan los criterios de sostenibilidad ambiental.

Estrategia 2.3 Implementar buenas prácticas y estándares internacionales de transformación tecnológica e innovación para incrementar la calidad de los servicios públicos.

Meta 2.3.a Que al año 2025 se haya realizado el análisis de las mejores prácticas en materia de transformación tecnológica e innovación para incrementar la calidad de los servicios públicos regulados.

Meta 2.3.b Que a partir del 2026 se implementen en los procesos de regulación de la calidad, las mejores prácticas obtenidas a partir de los análisis realizados.

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.

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.

Meta 3.1.a. Que a partir del año 2024, se cuente con instrumentos para la fiscalización financiera, contable y de inversiones de los prestadores de los servicios públicos regulados.

Meta 3.1.b Que al año 2026, se hayan aplicado los instrumentos para la fiscalización financiera, contable y de inversiones de los prestadores de los servicios públicos regulados.

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.

Meta 3.2.a. Que a partir del año 2026, se realice análisis comparativo de eficiencia en todos los sectores regulados, a partir de la información de contabilidad regulatoria.

Meta 3.2.b Que al año 2028, se hayan realizado ajustes en los modelos tarifarios a partir del análisis de la información de contabilidad regulatoria.

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.

Meta 3.3.a Que al año 2026, se haya simplificado, estandarizado y digitalizado la información del Sistema de Información Regulatoria.

Meta 3.3.b Que al año 2028, el Sistema de Información Regulatoria incluya de forma completa, la información de los prestadores de servicios públicos en todos los sectores regulados.

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.

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.

Meta 4.1.a Que al año 2023, se haya definido un proceso ágil de desarrollo y actualización de los instrumentos regulatorios.

Meta 4.1.b Que al año 2024, se hayan definido acciones para mejorar el proceso de fijación tarifaria.

Meta 4.1.c Que al año 2026, se haya evidenciado una mayor eficiencia y oportunidad en el proceso de fijación tarifaria.

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.

Meta 4.2.a Que al año 2026, se hayan incorporado en los instrumentos regulatorios prioritarios, criterios que promuevan la eficiencia y competitividad en los prestadores del servicio público.

Meta 4.2.b Que para el año 2028, se hayan aplicado ajustes tarifarios orientados a promover la eficiencia y competitividad de los prestadores de los servicios públicos.

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.

Meta 4.3.a Que al año 2024, se hayan incorporado en los instrumentos regulatorios prioritarios, criterios que promuevan la sostenibilidad ambiental.

Meta 4.3.b Que al año 2026, se hayan aplicado instrumentos regulatorios vinculados a la sostenibilidad ambiental.

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.

Meta 4.4.a Que al año 2025, se hayan incorporado en los instrumentos regulatorios prioritarios, criterios que consideren cuando corresponda, las diferencias en escala de los operadores.

Meta 4.4.b Que para el año 2027, se constate una mayor participación de las pequeñas y medianas empresas en los procesos tarifarios, a partir de los instrumentos regulatorios aplicados por la Aresep.

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.

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.

Meta 5.1.a Que al año 2026, se hayan implementado acciones que evidencien una mejora en la gestión regulatoria y la eficiencia operativa a partir de la transformación digital institucional.

Meta 5.1.b Que al año 2026, se haya implementado un sistema de gestión para resultados que evidencie la contribución al valor público institucional.

Estrategia 5.2. Fortalecer las capacidades y el conocimiento de las personas funcionarias enfocados en la consecución del valor público institucional.

Meta 5.2 Que a partir del año 2024, se haya desarrollado un modelo de gestión del conocimiento regulatorio que contribuya al cumplimiento del valor público institucional.

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.

Meta 5.3.a Que partir del año 2025, se constate una reducción de los costos indirectos de regulación.

Meta 5.3.b Que al año 2026, se constaten incrementos en el impacto regulatorio a partir de acciones desarrolladas en los procesos sustantivos.

Estrategia 5.4. Asegurar la continuidad del negocio garantizando la operación de las funciones regulatorias sustantivas.

Meta 5.4. Que a partir del 2023, se cuente con un plan de contingencia, de actualización permanente, que atienda las condiciones del entorno y garantice la continuidad del negocio.

Estrategia 5.5. Procurar la sostenibilidad y autonomía financiera según el principio del servicio al costo y la eficiencia en el uso de recursos.

Meta 5.5.a Que a partir del año 2023 se implementen mecanismos que aseguren una asignación de recursos financieros, correspondiente al origen de los recursos y su aplicación según actividad regulada.

Meta 5.5.b Que al año 2026, la Institución sea sostenible financieramente y se constante una mejora en el uso de los recursos para el cumplimiento de la función regulatoria.

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.

Estrategia 6.1. Garantizar el cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades regulatorias.

Meta 6.1 a. Que al año 2026, se hayan implementado acciones que evidencien el cumplimiento de los principios que establece la OCDE para entidades regulatorias.

Meta 6.1.b Que a partir del año 2025, se realice análisis de impacto regulatorio mediante un instrumento metodológico de evaluación, según los estándares internacionales en los procesos sustantivos de regulación.

Estrategia 6.2. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas para una mayor transparencia, objetividad e imparcialidad en las decisiones regulatorias.

Meta 6.2. Que a partir del año 2024, se evidencie una mayor transparencia, objetividad e imparcialidad a través de la implementación de los mecanismos de rendición de cuentas a nivel institucional.

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.

Meta 6.3. Que al año 2025, se hayan implementado acciones en temas estratégicos de procesos sustantivos, a partir de mecanismos formales de coordinación interinstitucional con los entes rectores y partes interesadas.

Estrategia 6.4. Disminuir las brechas de género en los procesos institucionales, de acuerdo con la política de género institucional.

Meta 6.4. Que al año 2028, se hayan implementado plenamente las líneas de acción establecidas en la política de género institucional a nivel interno.

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.

Meta 6.5.a Que al año 2025, se hayan implementado acciones que fortalezcan la gestión eficiente de la Junta Directiva a partir de las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Meta 6.5.b Que al año 2028, se hayan alcanzado los resultados de la implementación de la Política de Gobierno Corporativo a nivel institucional.

3.4. Plan Táctico Institucional 2023-2028

El Plan Táctico Institucional (PTAC) es el instrumento de planificación de mediano plazo que permite dar trazabilidad a lo dispuesto por la Junta Directiva en el PEI, mediante la inclusión de metas anuales, que operacionalizan y facilitan el seguimiento de las acciones estratégicas a desarrollar por la institución para cada año durante el periodo de duración del PEI, este instrumento contiene la sumatoria de las acciones estratégicas que se proyectan desarrollar en los POI que van desde el periodo 2023 al 2028.

La formulación del PTAC parte de un proceso sistemático y participativo, del que forman parte diferentes personas funcionarias de las diferentes dependencias institucionales con el objetivo de vincular la parte estratégica con la parte operativa, e instaurar los mecanismos requeridos para la revisión anual del PEI. Las acciones estratégicas incluidas en la formulación del POI 2024, tomaron como punto de partida el POI 2023, para establecer en las metas de 2024 acciones que darían continuidad a lo ya incluido en POI 2023.

Asimismo, se incluyeron acciones estratégicas nuevas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos, estrategias y metas estratégicas del PEI. La integralidad de los POI 2023-2024 se puede ver en el PTAC 2023-2028.

3.5. Políticas nacionales y planes sectoriales

Existen diferentes planes y programas sectoriales que enfocan temas particulares relacionados con la labor regulatoria de servicios públicos. Se resumen a continuación los principales.

Plan Nacional de Energía 2015-2030 (PNE)

En el PNE 2015-3030 la ARESEP se vincula de manera directa o indirecta, con los siguientes ejes de trabajo:

Eje 1: Eficiencia energética. Lograr un mayor nivel de eficiencia en la matriz eléctrica actual.

Eje 2: Generación distribuida: Apertura de condiciones reales para que los consumidores participen a pequeña escala en la generación de electricidad, para que, por un lado, puedan producir total, o parcialmente la energía que consumen y contribuyan a reducir los niveles de gasto e inversión del Sistema Eléctrico Nacional.

Eje 3: Matriz eléctrica: Cambios en la matriz eléctrica con el fin de elevar la eficiencia general del Sistema Eléctrico Nacional y contribuir a los objetivos ambientales y sociales del Plan Nacional de Energía. Asimismo, aumentar la capacidad de la matriz eléctrica para atender el crecimiento en la demanda, gestionar la competitividad de los precios de electricidad, diversificar las fuentes de energía para producir electricidad, elevar los beneficios para el país de la participación del Mercado Eléctrico Regional (MER) y fortalecer la capacidad de planificación estratégica del subsector energía.

Eje 4: Sostenibilidad: Mejorar la capacidad institucional requerida para atender los aspectos ambientales del sector energía: la normativa ambiental, los trámites de SETENA y el reconocimiento de los costos ambientales en las tarifas de electricidad.

Eje 6: Transporte público: Promover un mayor uso y eficiencia del transporte público.

Eje 7: Combustibles más limpios: Mejorar la calidad de los combustibles con el fin de reducir las emisiones derivadas de su uso, así como desarrollar la industria de biocombustibles y combustibles alternativos.

La Intendencia de Energía cuenta con acciones estratégicas que contribuyen a la consecución de estos objetivos.

Plan Nacional de Transportes 2011-2035 (PNT)

El PNT 2011-2035 establece la planificación del sistema de transportes a corto, medio y largo plazo; para asegurar la modernización y adecuación de todas las redes de transporte a las necesidades del país y señala como prioridad el aseguramiento de una adecuada movilidad de las personas.

Divide su acción en tres objetivos:

1. Generar un sistema de transportes único que integre a cada uno de los distintos modos que lo conforman, para facilitar el acceso a la red y la movilidad de las personas y de las mercancías.
2. Disponer de un sistema de transporte orientado a la facilitación del comercio y potenciar la integración de Costa Rica en el mercado internacional a través de la mejora de sus exportaciones.
3. Asegurar la sostenibilidad del sistema de transportes para minimizar el impacto en el ambiente, potenciando la imagen del país como destino privilegiado para actividades de turismo y especialmente de ecoturismo.

La Intendencia de Transporte cuenta con acciones que contribuyen a la consecución de estos objetivos del Plan Nacional de Transportes 2011-2035.

Agenda del Agua 2013-2030

La Agenda del Agua 2013-2030 es el principal instrumento de planificación sectorial en materia de agua; en él se aborda el tema del agua como elemento transversal del desarrollo y enfatiza la gestión integrada del recurso hídrico como un eje central en las políticas públicas del Estado.

Constituye una hoja de ruta para el logro de un equilibrio entre uso eficiente, la protección y la sostenibilidad del recurso, entre diversas áreas geográficas del país, para que los usuarios obtengan servicios de calidad y se avance hacia una nueva cultura del agua en Costa Rica.

Las acciones desarrolladas por la Intendencia de Agua contribuyen en varios de los elementos que contempla esta Agenda sectorial.

3.6. Políticas institucionales

La planificación institucional debe estar alineada a los diferentes enfoques y orientaciones emitidas por la Junta Directiva en las políticas institucionales, que de manera transversal y progresiva deben ser implementadas en la institución. Por consiguiente, en el proceso de formulación del POI Cánones 2024, se consideraron los elementos incorporados de estas políticas.

Las políticas institucionales revisadas fueron las siguientes: Política de Agua, Política de Calidad, Política de Regulatoria de los servicios de Movilidad de Personas, Infraestructura y otros Servicios de Transporte, Política para la Igualdad de Género, Política Regulatoria y Política Institucional de Gobierno Corporativo. Para los efectos de este POI, se presentan a continuación tres políticas institucionales sobre las cuales derivan estrategias, metas estratégicas y elementos transversales que han sido considerados en el POI Cánones 2024.

Política para la Igualdad de Género

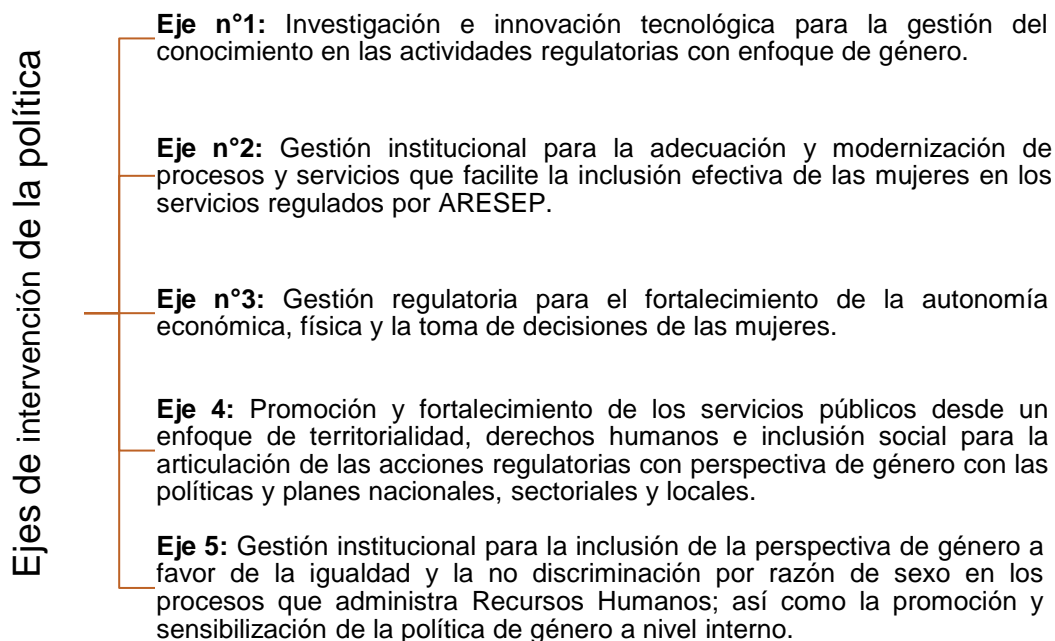
La Política para la Igualdad de Género de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, fue aprobada el 8 de marzo de 2021, mediante la resolución RE-0058-JD-2021 y fue publicada en La Gaceta N°54 del 18 de marzo de 2021.

Fortalece las experiencias con perspectiva de género vinculadas al campo regulatorio, la misma, tiene una dimensión interna que busca mejorar las condiciones de las personas funcionarias desde la igualdad de género que debe existir en todos los ámbitos institucionales y una dimensión externa que implica identificar, disminuir y atender las brechas de género que puedan hallarse tanto en el uso como en el acceso a los servicios públicos regulados. Estas dos dimensiones se plasman en las estrategias 1.4 y 6.4 del PEI 2023-2028.

El objetivo general de la política es *“Desarrollar acciones estratégicas que impulsen la disminución de las brechas de género inmersas en los servicios públicos regulados por ARESEP y la transversalización del enfoque de género en el funcionamiento institucional, de conformidad con la Política Nacional para la*

Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG 2018-2030) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)”⁸.

Figura N°5
Ejes de intervención de la Política para la Igualdad de Género



Fuente: Elaborado por la DGEE.

Política Regulatoria

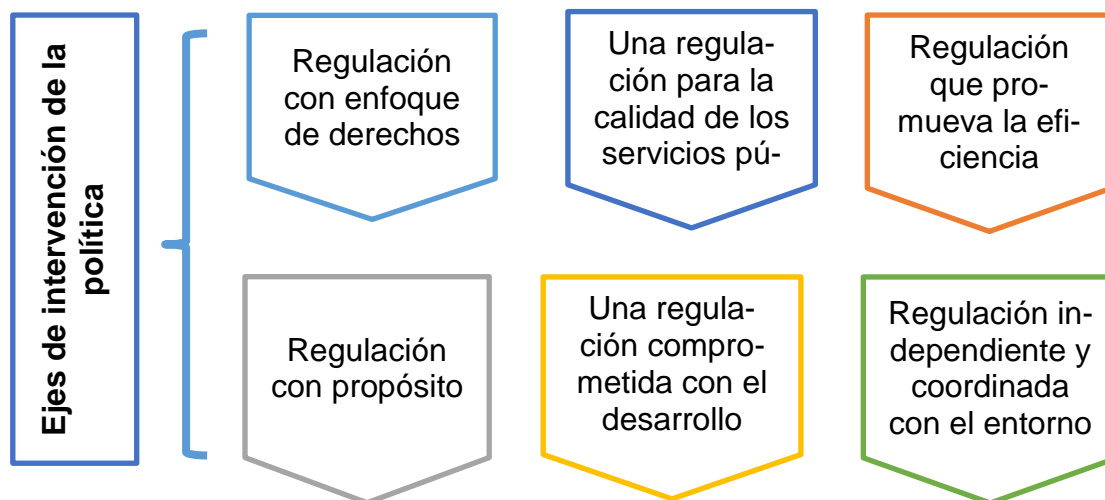
La Política Regulatoria de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, fue aprobada el 5 de octubre de 2021, mediante la resolución RE-0206-JD-2021 y fue publicada en La Gaceta N°199 del 15 de octubre de 2021.

Establece un marco orientador en donde convergen diversos elementos de lo que debe ser una regulación innovadora, eficiente y enfocada en promover la calidad de vida de las personas usuarias, el desarrollo social y económico. Esta, incluye un conjunto de principios y pilares que orientan las acciones de regulación instruidas por la Junta Directiva, señalando los elementos principales hacia los que debe de apuntar un ente regulador.

El objetivo general de la política es *“Orientar estratégicamente el accionar regulatorio hacia la consecución del valor público de la organización permitiendo así la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la prestación eficiente de los servicios públicos, incorporando los pilares de aplicación transversal y progresiva en todos los ámbitos de actuación institucional”*.

⁸ Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Resolución RE-0058-JD-2021 Política de igualdad de género de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos publicada en la Gaceta N° 54 del 18 de marzo de 2021

Figura N°6
Ejes de intervención de la Política Regulatoria



Fuente: Elaborado por la DGEE.

Política Institucional de Gobierno Corporativo

La Política de Gobierno Corporativo de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, fue aprobada el 20 de diciembre de 2021, mediante la resolución RE-0235-JD-2021 y fue publicada en La Gaceta N°248 del 24 de diciembre de 2021.

La política es definida por la Junta Directiva e incorpora un conjunto de principios, reglas y lineamientos generales que brindan una dirección sobre el modelo de gobernanza que persigue la Aresep. Uno de los aspectos más relevantes de esta política, es que, en la misma se incluye un marco de trabajo para fortalecer la gestión de la Junta Directiva, por lo que impulsa el desarrollo de instrumentos que coadyuven al Órgano de Dirección a informar, administrar, dirigir y monitorear las acciones institucionales que se encuentran bajo su competencia. En el PEI 2023-2028 se aprobó un objetivo estratégico que contempla las prioridades estratégicas en cumplimiento de esta política, como parte del modelo de gobernanza institucional orientado al cumplimiento del valor público.

El objetivo general de la política es *“Establecer un marco de referencia obligatorio, para la elaboración de políticas, normas, reglamentos, lineamientos, procedimientos y otros instrumentos institucionales, por medio de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, para orientar la gobernanza institucional y alcanzar el valor público”*.

Figura N°7
Ejes de intervención de la Política de Gobierno Corporativo

Ejes de intervención de la política	Sección: Junta Directiva
	Sección: Dimensión Estratégica
	Sección: Independencia
	Sección: Transparencia
	Sección: Partes Interesadas
	Sección: Integralidad
	Sección: Administración

Fuente: Elaborado por la DGEE.

3.7. Agenda Regulatoria

En la formulación del PEI 2023-2028 que constituye el marco estratégico para la formulación del POI 2024, se incluyeron los elementos derivados de las consultas realizadas para construir una agenda regulatoria. Estos elementos consideran los aspectos de atención prioritaria que deben de ser desarrollados dentro de la gestión regulatoria en el corto y mediano plazo partiendo de un enfoque sistemático y participativo.

Su formulación consideró la información aportada mediante consultas realizadas a 12 grupos focales en el año 2021, en los que participaron actores del sector energía, agua, transporte, entes rectores, sector industria y comercio, la academia, expertos en regulación, instituciones sociales y territoriales, grupos de personas usuarias, alta gerencia de la ARESEP y personas funcionarias.

De este proceso surgieron una serie de temas centrales a desarrollar en la intervención regulatoria de la institución en el corto, mediano y largo plazo que han sido considerados en los diferentes instrumentos de planificación institucional, incluyendo el POI 2024.

Adicionalmente, se revisó la vinculación de la función regulatoria con la normativa, los acuerdos internacionales, las políticas públicas, los planes nacionales, sectoriales e institucionales, el direccionamiento estratégico aprobado por la Junta Directiva y la estructura organizacional. En la siguiente figura, se detallan los nombres de algunos de los instrumentos revisados para la definición de los temas de agenda regulatoria.

Figura N°8
Insumos considerados para la elaboración de la Agenda Regulatoria

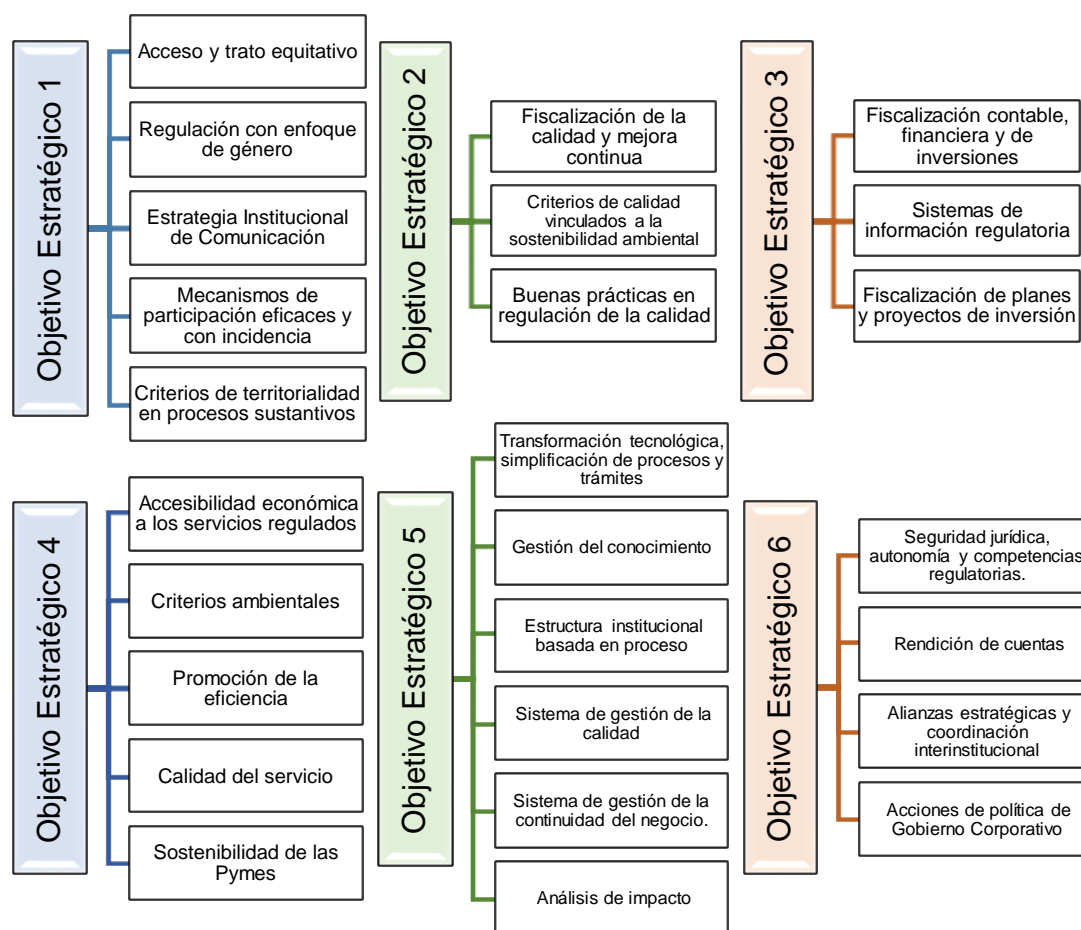
Acuerdos internacionales, legislación y políticas públicas	Planes sectoriales	Normativa y políticas institucionales	Estructura	Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> • OCDE • ODS • CRIE • LEY 7593 • PNDIP • PIG • Habitat • IMAS • Adaptación cambio climático • Plan Descarbonización • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • PNE • PNT • Plan Descarbonización • Agenda del Agua • Gobernanza del Agua • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Regulatoria • Política de Gobierno Corporativo • Política de Igualdad de Género • Mapa de procesos • Política de Calidad • Código de Ética • Control interno y riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Plan de implementación de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionamiento Estratégico • Resultados PEI 2017-2022

Fuente: Elaborado por la DGEE.

La importancia de la Agenda Regulatoria radica en que todo el accionar regulatorio efectuado por la institución debe generar valor público, lograr el equilibrio entre los derechos e intereses de los usuarios y los prestadores de servicios públicos regulados; siendo el principio de participación ciudadana el inicio y fin de todo el proceso de regulación. Para el abordaje de los temas de atención prioritaria de corto y mediano plazo referidos en dicho instrumento, se formulan proyectos, acciones estratégicas y actividades que son incluidas en los instrumentos de planificación.

La formulación de los proyectos y actividades estratégicas nuevas que se incorporan en el POI 2024, consideran los ejes temáticos prioritarios de la Agenda Regulatoria asociados a cada uno de los objetivos estratégicos del PEI 2023-2028, tal y como se observan en la figura N°9.

Figura N°9
Ejes temáticos prioritarios de la agenda regulatoria



Fuente: Elaborado por la DGEE.

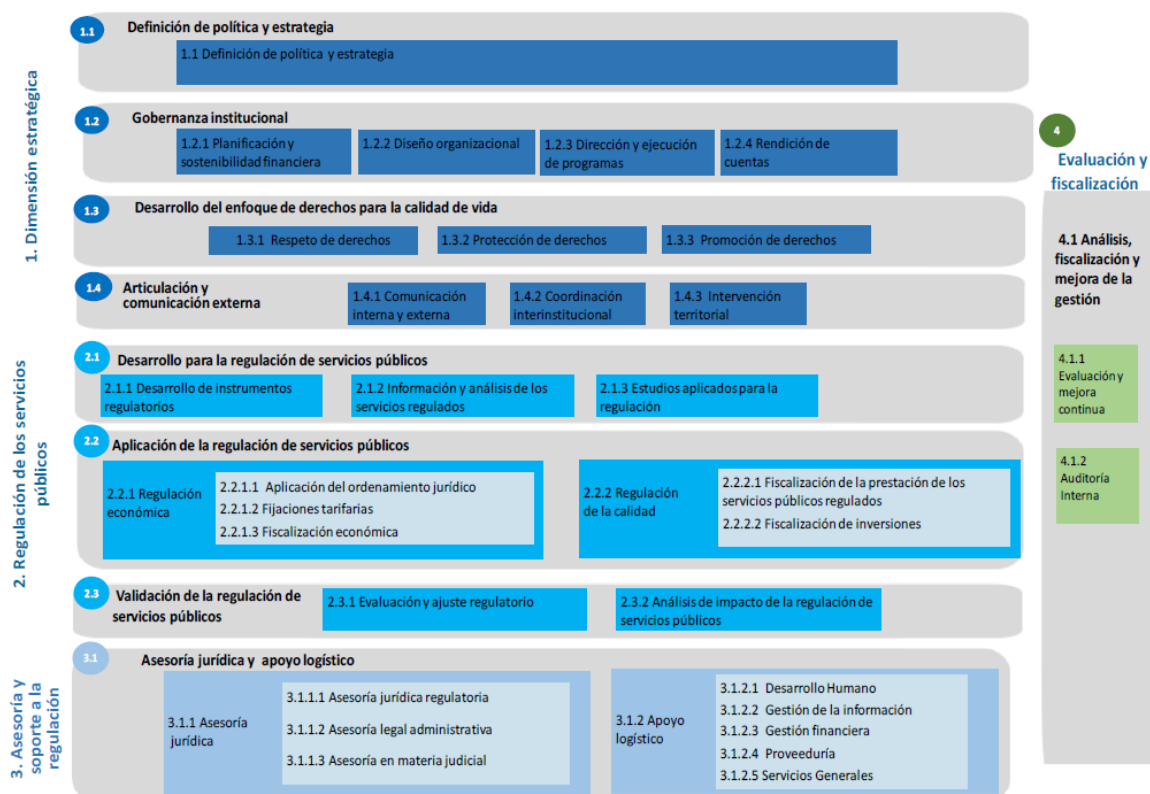
3.8. Mapa de procesos institucional

Mediante el acuerdo 08-15-2021, del acta de la sesión ordinaria 15-2021, celebrada el 02 de marzo de 2021, la Junta Directiva resolvió, aprobar el mapa de procesos institucional, con el propósito de que este permita fortalecer la política y estrategia institucional, la gobernanza, la complementariedad entre las diferentes dependencias, el trabajo por procesos que evite duplicidades y promueva el uso eficiente de los recursos.

Los proyectos y actividades estratégicas incluidas dentro del POI 2024 se vinculan con los procesos de nivel 1 y 2 establecidos en el mapa de procesos institucional. Esta vinculación es muy importante, en virtud de que la institución actualmente se encuentra realizando la transversalización y organización en la estructura y normativa de acuerdo con lo definido en el mapa de procesos.

A continuación, se presenta el esquema de procesos de ARESEP en donde se pueden observar las referencias utilizadas para la definición de los procesos que se relacionan a los proyectos y actividades estratégicas incluidos en el POI 2024.

Figura N°10
Esquema de procesos de ARESEP, Nivel 2 Subprocesos



Fuente: Elaborado por la DGEE.

Capítulo 4. 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 los 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 proyectos⁹.

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.

⁹ 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 definidos), orientado a la producción de bienes y servicios. (DGEE, Definiciones de planificación, 2022)

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.

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	0.0%
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%
Totales*	2	₡493 772 711	51	₡1 151 981 249	53	100%	₡1 645 753 960	100%

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.

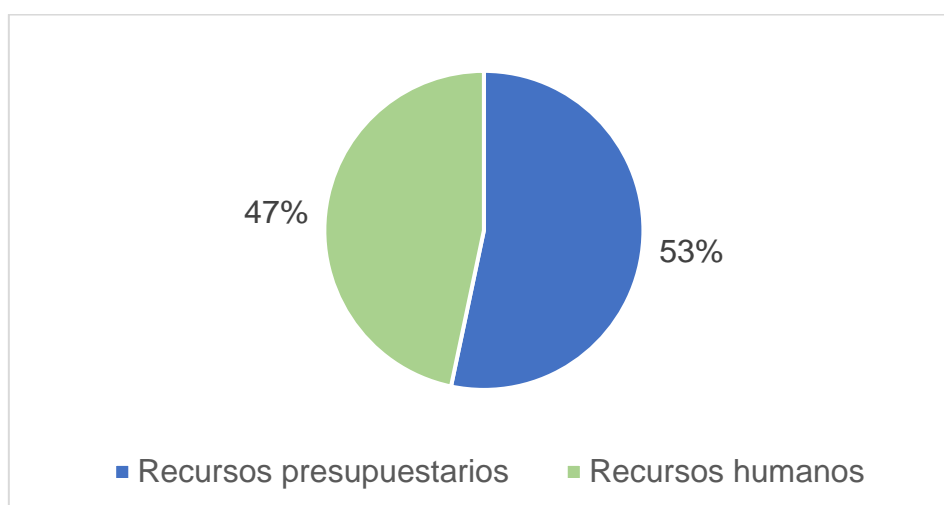
Tabla N°6
Recursos internos asociados a las acciones POI Cánones 2024
por objetivo estratégico
-En colones-

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

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
Total general	12	13	€2 220 120	€67 417 284	€69 637 404

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
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.	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 información a los usuarios para la defensa de sus derechos.	En el año 2024 fortalecer el SIR con información para el usuario, según las siguientes etapas: a. Análisis y verificación de la calidad de la información incluida en el SIR por los prestadores priorizados (25%) b. Seguimiento de la inclusión de la información de los sectores priorizados, del funcionamiento del desarrollo tecnológico y la planificación de otros prestadores (25%)	¢0	¢4 954 406
	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: a. Identificación y vinculación de la estructura a un medio de consulta (25%) b. Pruebas de carga y descarga de la información (15%) c. Implementación y promoción de mecanismo (10%)	¢0	¢ 922 917

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
	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: a. Inclusión del componente de usuario en el portal de datos abiertos de la ARESEP (20%) 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: a. Elaboración de propuesta (avanzada) (20%) b. Aprobación y oficialización (20%)	€0	€8 144 792
	DGAU	Proceso formativo para personas usuarias empoderadas para el ejercicio y defensa de sus derechos.	Personas usuarias empoderadas para participar activa y efectivamente en las actividades de la regulación de los servicios 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.	En el año 2024 desarrollar el proceso formativo con al menos 100 personas usuarias de los servicios públicos.	€0	€6 888 984
	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

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
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.	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 un enfoque de derechos y contemplando las particularidades territoriales. 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.	En el año 2024 realizar acciones en articulación con los gestores regulatorios en al menos 10 territorios priorizados.	€0	€7 873 125
	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
Estrategia 1.4 Promover un acceso igualitario y equitativo en los servicios públicos, de acuerdo con la política de género institucional.	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

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
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.	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: a. Aprobación y oficialización (15%) 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 personas que condiciones de pobreza se vean beneficiadas.	En el 2024 en el 100% de las solicitudes tarifarias aplicar el trato diferenciado para personas en condición de pobreza.	€0	€4 338 856
Subtotal					€2 220 120	€67 417 284
Total					€69 637 404	

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 Q 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:

Estrategia 2.1. Fiscalización hacia la mejora continua de la calidad.

- Estrategia 2.2.** Criterios de sostenibilidad ambientales en reglamentos y normativa técnica de calidad.
- Estrategia 2.3** 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
Total general	16	17	₡1 059 761 129	₡250 758 621	₡1 310 519 750

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
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.	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 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.	Verificación en el 2024 la calidad de 30 sistemas de acueducto.	¢0	¢3 696 928
	IA	Verificación de la calidad del	Mejora en la fiscalización de la	Verificar en el 2024 la operación	¢25 850 000	¢3 696 928

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
		parque de hidrómetros instalado por los operadores	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.	de 400 hidrómetros instalados.		
	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, SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.	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 reguladas de las disposiciones establecidas en las normas y reglamentos POASEN, SUCOM, SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.	€0	€33 605 785
	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 servicio de 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

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
	IT	Evaluación de la calidad en el servicio de 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
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.	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
Estrategia 2.3 Implementar buenas prácticas y estándares internacionales de transformación tecnológica e innovación para incrementar la calidad de los servicios públicos.	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 uno de agua no contabilizada	€0	€6 242 645
	IE	Calidad del suministro de energía	Asegurar el cumplimiento de los objetivos y las	Verificar el cumplimiento de las condiciones	€273 700 000	€31 698 991

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
		eléctrica en baja tensión.	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 electricidad, conforme a la Ley 7593.	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.		
	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 físicoquímica 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	Promover cambios en la prestación de los servicios públicos regulados mediante la adopción de las mejores	Desarrollar e implementar las propuestas de mejora definidas para el año 2024, asociadas a las	€0	€9 629 028

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
		calidad en la prestación de los servicios públicos regulados.	prácticas a partir de la transformación digital y la innovación.	transformaciones tecnológicas en los 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
Subtotal					€1 059 761 129	€250 758 621
Total					€1 310 519 750	

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

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.

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.

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-

Estrategias	Cantidad Actividades	Cantidad Metas	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024	Total recursos
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
Total general	4	12	€0	€332 922 690	€332 922 690

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
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.	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

Estrategias	De- pen- den- cia	Proyectos y Actividades Es- tratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presu- puesta- rios 2024	Recurso Humano 2024
				Determinar los mecanismos aplicables de fiscalización económica y de inversiones para los servicios regulados de transporte público e infra-estructura en el año 2024	€0	€12 800 000
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.	DTI- IA-IE- IT	Contabilidad re- gulatoria	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 regulatorias.	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
				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
			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
	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	
	DTI- IA-IE- IT		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 estas 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
Total general	7	7	₡90 000 000	₡91 128 586	₡181 128 586

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
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.	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 movili- zados 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
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.	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 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	¢0	¢31 318 779

Estrategias	De- pen- dencia	Proyectos y Actividades Estratégica	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupues- tarios 2024	Recurso Humano 2024
	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
Estrategia 4.3 Incorporar criterios que promuevan la sostenibili- dad ambiental, en el desa- rrollo, actuali- zación y apli- cación de los instrumentos regulatorios prioritarios, según las orientaciones de política pú- blica.	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 en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la sostenibilidad ambiental.	€0	€0
	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

Estrategias	De- pen- den- cia	Proyectos y Actividades Estratégica	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupues- tarios 2024	Recurso Humano 2024
Estrategia 4.4 Promover la participación de las peque- ñas y media- nas empresas en los proces- os tarifarios por medio del diseño y apli- cación de ins- trumentos re- gulatorios que conside- ren las dife- rencias en es- cala de los operadores.	CDR	Realizar estu- dios técnicos sobre servi- cios críticos programados anualmente para identifi- car la existen- cia de diferen- cias de escala entre los prestadores de los servi- cios	Instrumentos re- gulatorios ajusta- dos a las caracte- rísticas de los operadores de los servicios en cuanto a escala	Que al final de 2024 se haya realizado al me- nos un estudio técnico (adicio- nal al elaborado en 2023) en ser- vicios públicos críticos y se haya realizado o programado la modificación de instrumentos de regulación se- gún el Plan de desarrollo de metodologías ta- rifarias y regla- mentos técnicos 2022-2026 o sus actualizaciones , para identificar la existencia de di- ferencias de es- cala entre los prestadores de los servicios	€0	€3 577 218
	IA	Implementar estructuras tarifarias pro- gresivas y es- tratificadas para los servi- cios de acue- ducto, sanea- miento y riego	Mejor distribución en el pago del ser- vicio de acue- ducto, sanea- miento y riego	En el 2024 apli- car de estructu- ras tarifarias pro- gresivas en el 100% de las fija- ciones.	€0	€6 223 516
Subtotal					€90 000 000	€91 128 586
Total					€181 128 586	

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 los antecedentes y la experiencia de la Intendencia de Transporte en 2024 se 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 públicos 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	Cantidad Actividades	Cantidad Metas	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024	Total 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	¢666 351 563
Total general	8	8	¢493 772 711	¢642 286 890	¢1 136 059 601

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 propuestas de mejora,	€0	€15 853 680
	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 - 100% Etapa II.b implementada -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

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
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 valor agregado de los procesos sustantivos	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 a 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	€0
	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	Para el 2024, cumplir con la planificación para el desarrollo del Módulo de	€0	€79 023 336

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
			de los procesos, además contar con integridad de la información.	Control de Juicios en GTI		
	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 - 100% Etapa II.b implementada	€0	€0
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 (Casco, 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:

- | | |
|------------------------|--|
| Estrategia 6.1. | Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades regulatorias. |
| Estrategia 6.2. | Mecanismos de rendición de cuentas. |
| Estrategia 6.3 | Disminución de brechas de género en procesos institucionales. |
| Estrategia 6.4 | Continuidad del negocio |
| Estrategia 6.5 | 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
Total general	6	8	€0	€57 029 474	€57 029 474

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
Estrategia 6.1. Garantizar el cumplimiento de los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE para entidades reguladoras	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
Estrategia 6.2. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas para una mayor transparencia, objetividad e imparcialidad en las decisiones regulatorias.	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	-
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.	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: 1. Coordinar con al menos tres entes relacionados al sector agua:50% 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

Estrategias	Dependencia	Proyectos y Actividades Estratégicas	Valor público	Meta 2024	Recursos Presupuestarios 2024	Recurso Humano 2024
Estrategia 6.4. Disminuir las brechas de género en los procesos institucionales, de acuerdo con la política de género institucional.	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	-
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	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 regulatoria de los servicios públicos y el cumplimiento del valor público institucional. Transversalización del modelo de gestión de Gobierno Corporativo en la institución.	Fortalecer en el año 2024 la independencia del ente regulador mediante la elaboración de: a) un estudio que permita clarificar los roles del ente regulador desde la dimensión interna considerando a la Junta Directiva y a la Administración. 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. c) Elaborar un protocolo para la organización y ejecución de las sesiones de Junta Directiva	€0	€12 299 730
Subtotal					€0	€57 029 474
Total					€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.

Tabla N°19
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
Total			28	59	10	97

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.

4.4. Vinculación Plan-Presupuesto

La planificación institucional incluye tanto las actividades estratégicas y proyectos incluidos en el POI, como todas aquellas actividades que realizan las diferentes dependencias institucionales que responden a funciones establecidas en la Ley 7593, en la normativa interna y que pertenecen a alguno de los procesos incluidos en el mapa de procesos institucional.

Estas actividades operativas pueden ser de carácter sustantivo o de apoyo y se encuentran asociadas al cumplimiento de un objetivo estratégico del Plan Estratégico Institucional o a un objetivo operativo de carácter administrativo o de gestión.

En la solicitud de egresos del Proyecto Cánones 2024 se incluyen tanto las actividades estratégicas y proyectos del POI 2024 que se detallan en este informe, como las actividades operativas sustantivas y de apoyo que sustentan y complementan la labor regulatoria.

Con el propósito de conocer las actividades operativas planificadas para el 2024, a continuación, se presenta un resumen de las más relevantes.

Actividades operativas sustantivas

Entre las actividades operativas sustantivas destacan las siguientes:

- Información y análisis de servicios regulados
- Asesoría jurídica regulatoria
- Regulación de la calidad
- Regulación económica
- Fijaciones tarifarias
- Desarrollo, modificación y actualización de Instrumentos regulatorios
- Gestión de quejas denuncias y controversias
- Gestión de procedimientos administrativos
- Consultas y audiencias públicas
- Consejería del usuario

Actividades operativas de apoyo

Por su parte las actividades operativas de apoyo se relacionan con los siguientes temas, entre otros:

- Control interno y riesgos
- Presupuesto
- Contratación administrativa
- Planificación
- Gestión de sistemas de información
- Infraestructura tecnológica
- Gestión de cobro
- Gestión de nómina
- Gestión documental

- Tesorería
- Evaluación del Desempeño
- Comunicación, sitio web, redes
- Cultura organizacional
- Apoyo logístico
- Reclutamiento y selección
- Continuidad de las operaciones

En el siguiente cuadro se resume el desglose de los recursos asociados a la planificación institucional por objetivo estratégico, incluyendo las actividades estratégicas y proyectos del POI Cánones 2024.

Tabla N°20
Proyecto Cánones 2024. Distribución de los egresos según objetivo estratégico y estructura programática* (en colones)

AREA	OBJETIVOS ESTRATEGICOS						Operativo	TOTAL
	Nº 1 Usuarios	Nº 2 Fiscalización Calidad	Nº 3 Fiscalización económica	Nº 4 Fijación Tarifaria	Nº 5 Eficiencia Operativa	Nº 6 Gobierno Corporativo		
Programa 1 Administración y fiscalización								
Subtotal P1	172 250 750	43 263 584	152 497 833	12 053 798	1 385 956 266	17 489 392	5 534 986 950	7 318 498 572
Programa 2 Regulación								
Regulación Directa								
Total R.D.	494 050 489	1 968 639 729	709 746 577	2 466 390 109	175 730 758	410 829 750	790 207 218	7 015 594 630
Regulación Indirecta								
Total R.I.	92 375 166	11 897 395	270 966 360	229 154 841	270 966 360	-	2 009 086 087	2 884 446 207
SubTotal P2	586 425 655	1 980 537 124	980 712 937	2 695 544 950	446 697 118	410 829 750	2 799 293 305	9 900 040 838
Total por OB	758 676 405	2 023 800 708	1 133 210 770	2 707 598 748	1 832 653 383	428 319 142	8 334 280 254	17 218 539 410
Distribución total %	4.41%	11.75%	6.58%	15.72%	10.64%	2.49%	48.40%	100.00%

Nota: * Incluye los recursos asociados a las actividades estratégicas y proyectos del POI 2024

Fuente: Proyecto Cánones 2024.

Los recursos presupuestarios, incluyendo remuneraciones asociados a las actividades operativas sustantivas y de apoyo, representan un total de ₡14.131.241.905 lo que, sumado al monto de recursos presupuestarios y recursos humanos incluidos en POI Cánones 2024 por un total de ₡1.645.753.960 y ₡1.441.543.545, respectivamente; genera el total de egresos del proyecto Cánones para el periodo 2024 correspondiente a **₡17.218.539.410**.

Capítulo 5. Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones de este Informe.

- El POI para Proyecto Cánones 2024 está conformado por 53 acciones estratégicas de las cuales 2 son proyectos y 51 corresponden a actividades estratégicas, con una solicitud total de recursos por un monto de ¢1.645.753.960
- Las actividades estratégicas y proyectos con sus recursos asociados por programa presupuestario se distribuyen de la siguiente manera: el 25% de las acciones corresponden al Programa 1 Administración General y el 75% al Programa 2 Regulación que incluye tanto la regulación directa como la indirecta, con una proporción similar en lo que corresponde a los recursos financieros solicitados, 30% y 70%, respectivamente.
- El monto total de recursos asociados a las metas del POI Cánones 2024, incluyendo recursos financieros y recursos humanos es de ¢3.087.297.505 de los cuales el 53% corresponde a recursos presupuestarios y el 47% a recursos humanos internos.
- Las metas asociadas a los proyectos y actividades estratégicas incluidos en el POI Cánones 2024, cumplen con los requerimientos técnicos y metodológicos de formulación para obtener los resultados que permitan aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el valor público institucional.
- La sumatoria de los recursos solicitados (financieros y humanos) para el desarrollo de los proyectos y actividades estratégicas en POI Cánones 2024 en conjunto con las actividades operativas que se llevan a cabo en la institución que dan cumplimiento a las funciones definidas por la Ley 7593 y la normativa aplicable, suman un total de ¢17.218.539.410, correspondiente al monto de egresos solicitado en Proyecto Cánones 2024.

Anexos

POI CÁNONES 2024 MATRICES POR PROGRAMA (CGR)

Anexo N°1
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
Programación Estratégica a nivel de programa
Programa 1: Administración

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
1	Estrategia territorial	Elaborar la Política territorial institucional, su plan de acción, su plan de comunicación y de trabajo de las dependencias involucradas para contar con una hoja de ruta para su implementación y seguimiento.	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.	Porcentaje de avance de las actividades planificadas para el desarrollo de la estrategia territorial	(Número de actividades realizadas / Número de actividades planificadas) * 100	50%	50%	-	11.933.220	DGEE	AE02-EE-25	N.A.	-
5	Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA)	Implementar un Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA) mediante la contratación los servicios profesionales para realizar la instalación, configuración, documentación, capacitación y ajustes que correspondan, con ello modernizar la gestión financiera, contable y administrativa sustituyendo e integrando los procesos contables y financieros que actualmente se elaboran en forma manual.	-100% la Etapa II.a implementada - 100% Etapa II.b implementada -100% la ampliación del contrato implementado, para la interfaz del módulo de Evaluación del Desempeño y la interfaz del sistema de costeo.	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeados en periodo) * 100	92%	100%	236.773.911	104.496.518	DTI	PY01-TI-24	5.99.03.05	236.773.911
5	Transformación digital institucional (DGEE)	Potenciar la Transformación Digital mediante la innovación, ciencia y tecnología como eje transversal en la operación de ARESEP para mejorar la experiencia ciudadana.	Dar seguimiento a la implementación de las acciones de transformación digital definidas para cada dependencia en el año 2024 y generar las propuestas de mejora,	Porcentaje de iniciativas de TD implementadas	(Cantidad de iniciativas de TD implementadas en el año X / Cantidad de iniciativas de TD incluidas en el plan de acción del año X) * 100	50%	50%	-	15.853.680	DGEE-DGO	AE06-PC-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
5	Estructura organizacional basada en procesos que contribuya a una gestión para resultados.	Implementar la estructura organizacional con un enfoque basado en procesos que contribuya a una gestión para resultados en la Institución.	Implementación de ajustes a la estructura y al mapa de procesos	Porcentaje de avance de las actividades planificadas	(Número de actividades realizadas / Número de actividades planificadas) * 100	50%	50%	-	15.938.880	DGEE	AE03-EE-26	N.A.	-
5	Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados.	Mejorar la gestión institucional a partir de los parámetros de medición definidos en el ICG	a. Implementación de acciones prioritarias definidas en la estrategia. Fase de Ejecución (12 meses)	Porcentaje de mejora del ICG en cada uno de sus componentes	(((Resultado del ICG en cada uno de sus componentes en año X / Resultado del ICG en cada uno de sus componentes en año X-1)-1)*100]	50%	50%	-	16.489.500	DGEE	AE04-EE-26	N.A.	-
5	Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA)	Implementar un Sistema de Información Financiero Administrativo (SIFA) mediante la contratación los servicios profesionales para realizar la instalación, configuración, documentación, capacitación y ajustes que correspondan, con ello modernizar la gestión financiera, contable y administrativa sustituyendo e integrando los procesos contables y financieros que actualmente se elaboran en forma manual.	-100% la Etapa II.a implementada - 100% Etapa II.b implementada	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeados en periodo) * 100	92%	100%	-	-	DTI	PY01-TI-24	N.A.	-
5	Estructura organizacional basada en procesos que contribuya a una gestión para resultados.	Implementar la estructura organizacional con un enfoque basado en procesos que contribuya a una gestión para resultados en la Institución.	Implementación de ajustes a la estructura y al mapa de procesos	Porcentaje de avance de las actividades planificadas	(Número de actividades realizadas / Número de actividades planificadas) * 100	50%	50%	-	-	DGEE	AE03-EE-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
6	Vinculación de la Aresep a los principios de la OCDE para entidades regulatorias	Adequar los instrumentos de gestión de la institución a los principios de gobierno corporativo para reguladores d ela OCDE	Dar seguimiento al cumplimiento de la fase 2024 del plan de alineamiento de instrumentos internos con principios OCDE para reguladores	Instrumentos internos valorados con relación a los principios de la OCDE para reguladores entre instrumentos planeados para su valoración durante el periodo	(Número de instrumentos internos valorados con relación a los principios de la OCDE para reguladores entre instrumentos planeados para su valoración durante el periodo)* 100	50%	50%	-	10.460.055	DGEE	AE05-EE-26	N.A.	-
6	Mejoras en la gestión institucional orientada a resultados.	Mejorar la gestión institucional a partir de los parámetros de medición definidos en el ICG	a. Implementación de acciones prioritarias definidas en la estrategia. Fase de Ejecución (12 meses)	Porcentaje de mejora del ICG en cada uno de sus componentes	(((Resultado del ICG en cada uno de sus componentes en año X / Resultado del ICG en cada uno de sus componentes en año X-1)-1)*100]	50%	50%	-	-	DGEE	AE04-EE-26	N.A.	-
6	Implementación de las líneas de acción internas que derivan de la Política para la Igualdad de Género de Aresep	Coordinar y dar seguimiento a la implementación de las líneas de acción que derivan de la Política Institucional para la Igualdad de Género	Cumplir con el plan de trabajo para la implementación del eje 5 la política de género	Porcentaje de avance en la implementación de las acciones de la Política de género.	(Acciones implementadas/Acciones programadas)* 100	50%	50%	-	-	DRH	AE01-RH-28	N.A.	-
6	Implementación de acciones para la mejora de la Junta Directiva de Aresep.	Fortalecer la gestión eficiente de la Junta directiva en el marco de gobierno corporativo	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.	Porcentaje de avance de las actividades planificadas	(Número de actividades realizadas /Número de actividades planificadas)* 100	50%	50%	-	12.802.755	DGEE	AE01-EE-25	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
6	Implementación de la Política de Gobierno Corporativo	Desarrollar la implementación de las líneas de acción que derivan de la Política Institucional de Gobierno Corporativo	Fortalecer en el año 2024 la independencia del ente regulador mediante la elaboración de: a) un estudio que permita clarificar los roles del ente regulador desde la dimensión interna considerando a la Junta Directiva y a la Administración. 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. c) Elaborar un protocolo para la organización y ejecución de las sesiones de Junta Directiva	Porcentaje de avance en la implementación de las acciones de la Política de Gobierno Corporativo.	(Acciones implementadas/Acciones programadas)* 100	50%	50%	-	12.299.730	DGEE	AE06-EE-28	N.A.	-
3	Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados.(DTI)	Implementar mejoras tecnológicas al Sistema de Información Regulatoria para garantizar la 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.	Cumplir con la planificación para el mejoramiento tecnológico del Sistema de Información Regulatoria, en el 2024	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeadas en periodo) * 100	14%	23%	-	79.023.336	DTI	AE05-PC-26	N.A.	-
5	Metabase de Información Regulatoria	Implementar una Metabase de Información Institucional para consulta de los funcionarios que permita apoyar sus funciones y la toma de decisiones.	Cumplir con la planificación para el desarrollo e implementación de la Metabase de información regulatoria, en el 2024	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeadas en periodo) * 100	35%	82%	-	79.023.336	DTI	AE04-TI-25	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
1	Implementación de las líneas de acción externas de la Política para la Igualdad de Género de Aresep	Coordinar y dar seguimiento a la implementación de las líneas de acción externas que derivan de la Política Institucional para la Igualdad de Género	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	Porcentaje de las actividades realizadas por año	(Cantidad de actividades realizadas por año / Cantidad de actividades planificadas por año) * 100	50%	50%	2.220.120	4.358.790	DGEE	AE07-EE-28	1.04.99.13	2.220.120
5	Dotar a la institución de instalaciones físicas para desarrollar su labor	Dotar a la institución de instalaciones adecuadas en el terreno, propiedad de Aresep, ubicado al costado sur del Parque Metropolitano de La Sabana.	Elaborar los términos de referencia, contar con el anteproyecto y el presupuesto	Procentaje de avance del cronograma	(Actividades realizadas/Actividades totales)*100	40%	60%	256.998.800	330.329.427	DGO	PY02-GO-25	1.04.03.25	256.998.800
5	Módulo Control de Juicios	Implementar el 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.	Para el 2024, cumplir con la planificación para el desarrollo del Módulo de Control de Juicios en GTI	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeados en periodo) * 100	100%	0%	-	79.023.336	DTI	AE02-TI-24	N.A.	
3	Contabilidad regulatoria (DTI)	Implementar la Contabilidad Regulatoria para garantizar la 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.	Cumplir con la planificación para el desarrollo e implementación de la Contabilidad Regulatoria, en el 2024	Avance de actividades	Avance de actividades = (Actividades avanzadas en periodo / Actividades planeados en periodo) * 100	35%	82%	-	79.023.336	DTI	AE04-PC-28	N.A.	-

Anexo N°2
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
Programación Estratégica a nivel de programa
Programa 2: Regulación directa e indirecta

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
1	Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria (SIR) con información para el usuario.	Implementar dentro del Sistema de Información Regulatoria una base de datos específica de los prestadores de los servicios públicos regulados por ARESEP que mediante los mecanismos tecnológicos pertinentes facilite el acceso oportuno a los usuarios sobre información básica, necesaria y actualizada del servicio, que les permita una participación ciudadana informada para la defensa de sus derechos y estimule una interacción efectiva entre usuarios y empresas.	En el año 2024 fortalecer el SIR con información para el usuario, según las siguientes etapas: a. Análisis y verificación de la calidad de la información incluida en el SIR por los prestadores priorizados (25%) b. Seguimiento de la inclusión de la información de los sectores priorizados, del funcionamiento del desarrollo tecnológico y la planificación de otros prestadores (25%)	Porcentaje de avance de las etapas definidas para el fortalecimiento del SIR con información para el usuario.	Sumatoria del porcentaje de avance de las etapas definidas.	50%	50%	-	4.954.406	DGAU	AE01-AU-25*	N.A.	-
1	Mecanismo de consulta técnica y jurídica para la atención de los usuarios en la plataforma web de ARESEP	Desarrollar un mecanismo de clasificación y consulta de criterios jurídicos y técnicos que faciliten la atención de las necesidades de información de los usuarios para la promoción y defensa de 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: a. Identificación y vinculación de la estructura a un medio de consulta (25%) b. Pruebas de carga y descarga de la información (15%) c. Implementación y promoción de mecanismo (10%)	Porcentaje de avance de las etapas definidas para el desarrollo del mecanismo de clasificación y consulta.	Sumatoria del porcentaje de avance de las etapas definidas.	50%	50%	-	922.917	DGAU	AE02-AU-25*	N.A.	-
1	Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información de los usuarios (DGAU)	Desarrollar en el portal de datos abiertos de la ARESEP un componente de usuario, que brinde a los usuarios de los servicios públicos mayor acceso a la información para la promoción 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: a. Inclusión del componente de usuario en el portal de datos abiertos de la ARESEP (20%) b. Seguimiento: revisión y actualización (20%)	Porcentaje de avance de las etapas definidas para el componente de usuario en el portal de datos abiertos de la ARESEP.	Sumatoria del porcentaje de avance de las etapas definidas.	50%	50%	-	1.221.719	DGAU-IA	AE01-PC-24	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
1	Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información de los usuarios (IA)	Mejorar la disponibilidad de la información para los usuarios	Actualizar para el 2024 el 100% de la información en el app móvil	Porcentaje de avance de las etapas definidas para el desarrollo del app	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	50%	50%	-	4.382.374	DGAU-IA	AE01-PC-24	N.A.	-
1	Aula Virtual en Energía.	Establecer un espacio de socialización y análisis de información de interés público que permita a los distintos sectores de consumo (residencial, industrial, comercial y servicios) una participación activa, informada, oportuna y estratégica en la fiscalización de los servicios públicos regulados del sector energía.	Realizar al menos una actividad de capacitación trimestral previendo la participación de un mínimo de 25 personas por sesión durante el año 2024.	Porcentaje de capacitaciones realizadas.	(Cantidad de capacitaciones realizadas / cantidad de capacitaciones planificadas)*100	50%	100%	-	4.588.720	IE	AE06-IE-28	N.A.	-
1	Proceso formativo para personas usuarias empoderadas para el ejercicio y defensa de sus derechos.	Formar capacidades en las personas usuarias de los servicios públicos sobre procesos regulatorios con perspectiva de derecho y género, para el efectivo ejercicio y la defensa de sus derechos.	En el año 2024 desarrollar el proceso formativo con al menos 100 personas usuarias de los servicios públicos.	Porcentaje de avance de la meta definida para la formación de personas usuarias	(Cantidad personas usuarias formadas/Cantidad personas usuarias planificadas) x 100	50%	50%	-	6.888.984	DGAU	AE03-AU-26	N.A.	-
1	Política institucional de participación social con perspectiva de derechos y territorialidad.	Proponer una política interna de participación social con perspectiva de derechos y territorialidad para promover la incidencia de las personas usuarias en los procesos regulatorios.	En el año 2024 elaborar una política de participación social que contribuya con la promoción de la incidencia de las personas usuarias en los procesos regulatorios, según las siguientes etapas: a. Elaboración de propuesta (avanzada) (20%) b. Aprobación y oficialización (20%)	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la elaboración de la política de participación.	Sumatoria del porcentaje de avance de las etapas definidas.	50%	50%	-	8.144.792	DGAU	AE04-AU-24	N.A.	-
1	Gestor regulatorio de los servicios públicos	Desarrollar intervenciones en los territorios en articulación con los gestores regulatorios; para atender necesidades de los usuarios de los servicios públicos y fortalecer sus capacidades para el efectivo ejercicio de sus derechos y la participación ciudadana.	En el año 2024 realizar intervenciones regulatorias en articulación con los gestores regulatorios en al menos 10 territorios priorizados.	Porcentaje de avance en la meta definida en territorios intervenidos	(Cantidad territorios intervenidos/cantidad de territorios planificados) x 100	50%	50%	-	7.873.125	DGAU	AE05-AU-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
1	Implementación del subsidio focalizado para población vulnerable	Implementar una estructura tarifaria progresiva de acuerdo con la aplicación del decreto de subsidio de pobreza.	En el 2024 en el 100% de las solicitudes tarifarias aplicar el decreto de subsidio de pobreza.	Porcentaje de tarifas aprobadas con estructuras tarifarias progresivas	(Cantidad de estudios tarifarios con estructuras tarifarias progresivas aprobadas/ total de tarifas aprobadas)*100	50%	50%	-	4.338.856	IA	AE03-IA-26	N.A.	-
1	Instrumento de atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad	Promover desde la DGAU la inclusión de una perspectiva de atención que comprenda el tratamiento diferenciado a personas pertenecientes a grupos prioritarios, en los procesos sustantivos de la regulación para garantizar un trato equitativo en la gestión regulatoria.	En el año 2024 elaborar el instrumento de atención prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad, según las siguientes etapas: a. Aprobación y oficialización (15%) b. Implementación (período de prueba para mejoras) (10%)	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la elaboración del instrumento de atención prioritaria.	Sumatoria del porcentaje de avance de las etapas definidas.	50%	50%	-	2.142.505	DGAU	AE06-AU-26	N.A.	-
2	Fiscalización de las plantas de tratamiento privadas de aguas residuales y parámetros no tradicionales en agua potable	Mejorar los mecanismos de Fiscalización técnica y seguimiento de los prestadores del servicio	Elaborar para el 2024 la fiscalizaciones a al menos dos plantas de tratamientos privadas y la medición de parámetros no tradicionales en el servicio de agua.	Porcentaje de fiscalizaciones de plantas de tratamientos privadas y la medición de parámetros no tradicionales en el servicio de agua.	(Cantidad de fiscalizaciones realizadas/Cantidad de fiscalizaciones realizadas)*100	50%	50%	-	8.982.739	IA	AE04-IA-26	N.A.	-
2	Verificación de la Calidad del Agua Potable	Realizar análisis muestral de laboratorio que permitan verificar la calidad del agua para consumo humano con base en el Reglamento de la Calidad del Agua Potable decreto N. 38924-S y mapear los sistemas.	Verificación en el 2024 la calidad de 30 sistemas de acueducto.	Porcentaje de verificación de la calidad en sistemas de agua potables.	(sistemas de acueductos verificados / sistemas de acueductos planificados para verificar) x 100	50%	50%	-	3.696.928	IA	AE01-IA-26	N.A.	-
2	Verificación de la calidad del parque de hidrómetros instalado por los operadores	Verificar el estado y el nivel de exactitud del parque de hidrómetros instalado por los operadores, con el fin de obtener un diagnóstico que determine en qué aspectos se debe mejorar y evaluar el nivel de cumplimiento de la norma técnica	Verificar en el 2024 la operación de 400 hidrómetros instalados.	Porcentaje de hidrómetros verificados en el año.	(Hidrómetros verificados /Hidrómetros planificados para verificar) x 100	50%	50%	25.850.000	3.696.928	IA	AE02-IA-26	1.04.03.21	25.850.000,00

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
2	Fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de regulación de calidad para el suministro de electricidad.	Implementar las nuevas normas y reglamentos técnicos del sector eléctrico: POASEN, SUCOM, SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.	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 reguladas de las disposiciones establecidas en las normas y reglamentos POASEN, SUCOM, SUINAC, SUCAL, SUMEL y SASEN.	Porcentaje de entregables elaborados según el plan de acción.	(Cantidad de entregables elaborados / Cantidad de entregables planificado)*100	0%	100%	-	33.605.785	IE	AE07-IE-26	N.A.	-
2	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	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.	Realizar las evaluaciones de la norma nacional de calidad INTE G20 en las cuatro rutas urbanas del servicio de ferrocarril en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de evaluaciones de las normas nacionales de calidad en transporte público INTE G20 / INTE G21 en el servicio de ferrocarril	(Cantidad de evaluaciones de la norma nacional INTE G20 en el servicio de ferrocarril / Cantidad de evaluaciones planificadas de la norma nacional INTE G20) * 100%	50%	50%	6.000.000	11.750.000	IT	AE01-IT-24	1.04.03.28	6.000.000,00
2	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	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.	Realizar las evaluaciones de la norma nacional de calidad INTE G20 en los dos prestadores del servicio de cabotaje mayor en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de evaluaciones de las normas nacionales de calidad en transporte público INTE G20 / INTE G21 en el servicio de cabotaje mayor	(Cantidad de evaluaciones de la norma nacional INTE G20 en el servicio de cabotaje mayor/ Cantidad de evaluaciones planificadas de la norma nacional INTE G20) * 100%	50%	50%	6.000.000	11.750.000	IT	AE02-IT-24	1.04.03.29	6.000.000
2	Evaluación de la calidad en la prestación de los servicios portuarios y estibadoras privadas en los principales puertos de Costa Rica	Realizar evaluaciones de la gestión portuaria y de calidad de servicio de las instalaciones, infraestructura y equipos utilizados en los puertos y estibadoras privadas.	Realizar las evaluaciones de calidad de servicio según las normas nacionales en seis terminales portuarias y tres estibadoras privadas en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de evaluaciones de las normas nacionales de calidad en servicios portuarios en las terminales portuarias	(Cantidad de evaluaciones de las normas nacionales de servicios portuarios / Cantidad de evaluaciones planificadas de las normas nacionales en servicios portuarios) * 100%	40%	60%	33.000.000	22.800.000	IT	AE03-IT-25	1.04.03.17 1.04.03.31 1.04.03.32	18.000.000 9.000.000 6.000.000

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
2	Evaluaciones de la calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios en aeropuertos internacionales y nacionales de Costa Rica	Realizar evaluaciones técnicas de aeropuertos internacionales y nacionales 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.	Realizar las evaluaciones de las buenas prácticas de calidad de servicio en tres aeropuertos internacionales y diez aeródromos nacionales en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de evaluaciones de buenas prácticas en los aeropuertos internacionales y nacionales	(Cantidad de evaluaciones buenas prácticas en aeropuertos / Cantidad de evaluaciones planificadas de buenas prácticas en aeropuertos) * 100%	40%	60%	23.000.000	15.000.000	IT	AE04-IT-26	1.04.03.33	23.000.000,00
2	Caracterización del servicio y evaluación de la calidad en la prestación del servicio de tren de carga en Costa Rica	Realizar la caracterización y evaluación de la calidad en la prestación del servicio de tren de carga en Costa Rica, aplicando buenas prácticas aplicables, que favorezca la mejora de la calidad en la prestación de los servicios regulados por la Autoridad Reguladora.	Realizar evaluaciones de calidad de servicio en dos regiones de la red nacional de tren de carga en el año 2024	Porcentaje de factores incorporados en la caracterización del servicio de tren de carga	(Cantidad de evaluaciones buenas prácticas en el servicio de tren de carga / Cantidad de evaluaciones planificadas de buenas prácticas en el servicio de tren de carga) * 100%	40%	60%	15.000.000	7.800.000	IT	AE05-IT-26	1.04.03.42	15.000.000,00
2	Desarrollo de esquemas para evaluar la conformidad asociada a la fiscalización de la calidad de los servicios regulados.	Desarrollar esquemas para evaluar la conformidad asociada a la fiscalización de la calidad de los servicios regulados.	Desarrollar el esquema conceptual de evaluación de la conformidad para cuatro servicios portuarios en el año 2024	Porcentaje de servicios para los que aplica el esquema de evaluación de la conformidad	(Cantidad de servicios regulados para los que aplica el esquema de evaluación de la conformidad / Cantidad de servicios regulados de transporte público) * 100%	40%	60%	-	6.200.000	IT	AE07-IT-25	N.A.	-
2	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.	Aplicar el principio de sostenibilidad de la política regulatoria de Aresp en el diseño, modificación o actualización de los instrumentos 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.	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	Sumatoria del porcentaje de avance de lo planificado.	30%	70%	-	31.318.779	CDR	AE01-DR-25	N.A.	-
2	Elaboración e implementación del Reglamento de Medición del servicio de agua	Elaborar reglamentos de medición que incluyan la macro y micro medición en los servicios regulados del sector agua.	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	Porcentaje de avance en la elaboración de reglamentos planteados para el 2023	(Cantidad de reglamentos realizados/ cantidad de reglamentos planificados)*100	40%	60%	-	6.242.645	IA	AE05-IA-24	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
2	Calidad y cantidad del servicio de suministro de gas licuado de petróleo (GLP) en el país.	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro del GLP - calidad, cantidad y continuidad- en las plantas envasadoras, distribuidoras y detallistas del país.	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.	Porcentaje de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información.	(Cantidad de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información / Cantidad de informes planificados formalizar ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información) *100	40%	100%	j	21.894.750	IE	AE01-IE-28	1.04.03.01	279.652.500,00
2	Calidad y cantidad de los combustibles líquidos que se comercializan en el país.	Fiscalizar la prestación del servicio público de suministro de los combustibles que se comercializan en las estaciones de servicio -calidad y cantidad- de todo el país.	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.	Porcentaje de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información.	(Cantidad de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información / Cantidad de informes planificados formalizar ante la IE como parte de la contratación de las actividades de fiscalización y captura de información) *100	40%	100%	397.558.629	19.292.047	IE	AE02-IE-28	1.04.03.02	397.558.629
2	Calidad del suministro de energía eléctrica en baja tensión.	Fiscalizar la calidad en los aspectos de continuidad y producto del servicio de suministro de energía eléctrica en baja tensión de los sectores industrial, comercial y residencial que brindan las ocho empresas distribuidoras del país, de conformidad con lo establecido en las normas técnicas dictadas por la Autoridad Reguladora.	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.	Porcentaje de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de verificación de cumplimiento.	(Cantidad de informes formalizados ante la IE como parte de la contratación de las actividades de verificación de cumplimiento / Cantidad de informes planificados formalizar ante la IE como parte de la contratación de las actividades de verificación de cumplimiento) *100	40%	100%	273.700.000	31.698.991	IE	AE03-IE-28	1.04.03.05 1.04.03.06 1.04.03.07 1.04.03.08 1.04.03.09 1.04.03.10 1.04.03.11 1.04.03.12	97.272.199,59 9.755.091,65 12.542.260,69 15.608.146,64 9.755.091,65 13.378.411,41 100.338.085,54 15.050.712,83

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
2	Mejores prácticas en materia de transformación tecnológica e innovación para la calidad en la prestación de los servicios públicos regulados. (IE)	Implementar áreas de mejoras asociadas a las transformaciones tecnológicas en los servicios regulados del sector energía.	Desarrollar e implementar las propuestas de mejora definidas para el año 2024, asociadas a las transformaciones tecnológicas en los servicios regulados del sector energía, definidas en el "Informe de diagnóstico y propuestas de las áreas de mejora" desarrollado en el 2023.	Porcentaje de propuestas de mejoras desarrolladas e implementadas	(Cantidad de propuestas de mejoras desarrolladas e implementadas / Cantidad de propuestas de mejoras planificadas)*100	0%	100%	-	9.629.028	IE-IT	AE02-PC-28	N.A.	-
2	Mejores prácticas en materia de transformación tecnológica e innovación para la calidad en la prestación de los servicios públicos regulados. (IT)	Promover la modernización de los mecanismos de fiscalización de la calidad a través de la transformación tecnológica y la innovación	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	Porcentaje de sectores incluidos en la investigación de prácticas modernas para la fiscalización de la calidad	(Cantidad de sectores incluidos en la investigación de prácticas modernas para la fiscalización de la calidad / Cantidad de sectores regulados de transporte) * 100%	40%	60%	-	5.400.000	IE-IT	AE02-PC-28	N.A.	-
3	Implementación de acciones de fiscalización contable, financiera y de inversiones de los servicios regulados (IA)	Mejorar los mecanismos de Fiscalización técnica y seguimiento de los prestadores del servicio	Realizar en el 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)	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en el 2023.	(Cantidad de fiscalizaciones realizadas / Cantidad de fiscalizaciones planificadas)*100	50%	50%	-	9.135.867	IA-IE-IT	AE03-PC-26	N.A.	-
3	Implementación de acciones de fiscalización contable, financiera y de inversiones de los servicios regulados (IE)	Ejercer una fiscalización económica, de inversiones y de prestación del servicio que garanticen el principio de servicio al costo y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley y en la normativa vigente.	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.	Porcentaje de entregable elaborados según el plan de acción.	(Cantidad de entregables elaborados / Cantidad de entregables planificado)*100	0%	100%	-	23.236.162	IA-IE-IT	AE03-PC-26	N.A.	-
3	Implementación de acciones de fiscalización contable, financiera y de inversiones de los servicios regulados (IT)	Velar por el correcto manejo de los factores que inciden en la prestación de los servicios públicos regulados, mediante la fiscalización técnica.	Determinar los mecanismos aplicables de fiscalización económica y de inversiones para los servicios regulados de transporte público e infraestructura en el año 2024	Porcentaje de sectores incluidos en la investigación de mecanismos de fiscalización económica y de inversiones	(Cantidad de sectores incluidos en la investigación de mecanismos para la fiscalización económica y de inversiones / Cantidad de sectores regulados de transporte) * 100%	40%	60%	-	12.800.000	IA-IE-IT	AE03-PC-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
3	Contabilidad regulatoria (IA)	Implementar la contabilidad regulatoria en los servicios regulados del sector agua	Realizar la implementación de la contabilidad regulatoria en los servicios de agua en el año 2024	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la implementación de contabilidad regulatoria	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	50%	50%	-	5.738.921	IA-IE-IT	AE04-PC-28	N.A.	-
3	Contabilidad regulatoria (IE)	Disponer de información ajustada a las necesidades regulatorias del sector energía.	Emitir (publicadas en la Gaceta) en el año 2024 las resoluciones para establecer la presentación de la contabilidad regulatoria para RECOPE.	Porcentaje de resoluciones emitidas (publicadas en la Gaceta) para la presentación de la contabilidad regulatoria.	Cantidad de resoluciones emitidas (publicadas en la Gaceta) / Cantidad de resoluciones planeadas para ser emitidas (publicadas en la Gaceta).	0%	100%	-	14.863.568	IA-IE-IT	AE04-PC-28	N.A.	-
3	Contabilidad regulatoria (IT)	Implementar la contabilidad regulatoria en los servicios regulados del sector transporte aplicables que considere los estándares relativos a la estructura, descripción, periodicidad y orden establecidos	Realizar la implementación de la contabilidad regulatoria en los servicios aeroportuarios en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de servicios para los que se implementó la contabilidad regulatoria	(Cantidad de servicios regulados con contabilidad regulatoria implementada / Cantidad de servicios regulados con contabilidad regulatoria implementada según planificación) * 100%	40%	60%	-	25.700.000	IA-IE-IT	AE04-PC-28	N.A.	-
3	Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados.(IA)	Lograr la correcta captura, procesamiento y análisis de los datos de los servicios públicos regulados.	Actualizar en el 2024 el 100% de la información de las bases de datos del SIR	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la implementación del SIR	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	50%	50%	-	5.710.228	IA-IT-IE	AE05-PC-26	N.A.	-
3	Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados.(IT)	Lograr la correcta captura, procesamiento y análisis de los datos de los servicios públicos regulados mediante la implementación de las herramientas tecnológicas	Implementar mejoras en el SIR relacionadas con los procesos de captura, procesamiento, análisis y disposición de la información regulatoria en el año 2024	Porcentaje de procesos con mejoras en las herramientas de información regulatoria	(Cantidad de procesos con mejoras implementadas en las herramientas de información regulatoria / Cantidad de procesos con mejoras planificadas) * 100%	40%	60%	-	25.700.000	IA-IT-IE	AE05-PC-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
3	Implementación de la "Propuesta de centralización de datos a nivel institucional (IN-0056-CDR-2021)"	Centralizar la información regulatoria generada en la institución, aplicando estándares homogéneos de calidad para su captura, procesamiento y uso	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.	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	Sumatoria del porcentaje de avance de lo planificado.	30%	70%	-	28.272.201	CDR	AE02-DR-25	N.A.	-
4	Estudios técnicos y de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús.	Ejecutar estudios técnicos y de validación de fuentes de información de volumen de pasajeros, en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús.	Realizar estudios de cantidad de pasajeros en catorce rutas de autobús en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de cantidad anual de cantidad de estudios de pasajeros	(Cantidad de estudios técnicos de cantidad de pasajeros movilizados realizados / Cantidad de estudios técnicos de cantidad de pasajeros movilizados planificados) * 100%	40%	60%	90.000.000	25.700.000	IT	AE06-IT-24	1.04.03.18	90.000.000,00
4	Desarrollo del sistema de pago electrónico en los servicios de transporte público remunerado de personas.	Asegurar la adecuada participación de la Autoridad Reguladora en el desarrollo del sistema de pago electrónico en los servicios de transporte público según sus competencias legales.	Implementar efectivamente el sistema de pago electrónico en el 20% de las rutas de transporte público en el año 2024	Porcentaje de cumplimiento de la implementación efectiva del sistema de pago electrónico en las rutas de transporte público	(Porcentaje de implementación efectiva del sistema pago electrónico alcanzada en rutas de transporte público)/(Porcentaje de implementación efectiva del sistema pago electrónico planificada en rutas de transporte público)*100%	20%	80%	-	15.000.000	IT	AE08-IT-26	N.A.	-
4	Desarrollo de mecanismos regulatorios para promover la eficiencia y la innovación en la prestación de servicios públicos	Aplicar el principio de eficiencia de la política regulatoria de Aresp en el diseño, modificación o actualización de los instrumentos 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 en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la eficiencia y la innovación	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	Sumatoria del porcentaje de avance de lo planificado.	30%	70%	-	31.318.779	CDR	AE04-DR-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
4	Instrumentos para la aplicación de la tarifa de protección de recurso hídrico	Mejorar los instrumentos regulatorios asociados a la Tarifa de Protección del Recurso Hídrico	Implementar para el 2024 en el 100% de los estudios tarifarios los mecanismos de TPRH	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la implementación de mecanismos de TPRH	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	40%	60%	-	4.329.323	IA	AE07-IA-24	N.A.	-
4	Implementación del enfoque de saneamiento universal en el sector agua	Mejorar los instrumentos regulatorios asociados con el saneamiento	Aplicar para el 2024 el enfoque de saneamiento en el 100% de los estudios	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la implementación del concepto de saneamiento.	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	50%	50%	-	4.979.749	IA	AE08-IA-26	N.A.	-
4	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.	Aplicar el principio de sostenibilidad de la política regulatoria de Aresep en el diseño, modificación o actualización de los instrumentos 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 en sus actualizaciones, los mecanismos que correspondan para la aplicación del principio de la política regulatoria asociada con la sostenibilidad ambiental.	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	Sumatoria del porcentaje de avance de lo planificado.	30%	70%	-	---	CDR	AE01-DR-25	N.A.	-
4	Implementar estructuras tarifarias progresivas y estratificadas para los servicios de acueducto, saneamiento y riego	Implementar una estructura tarifaria progresiva en los servicios de agua potable, saneamiento y riego	En el 2024 aplicar de estructuras tarifarias progresivas en el 100% de las fijaciones.	Porcentaje de tarifas aprobadas con estructuras tarifarias progresivas	(Cantidad de tarifas aplicadas estructura/ total de tarifas aprobadas)x100	50%	50%	-	6.223.516	IA	AE09-IA-25	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
4	Realizar estudios técnicos sobre servicios críticos programados anualmente para identificar la existencia de diferencias de escala entre los prestadores de los servicios	Establecer los criterios para incorporar las diferencias en escala de los operadores en los instrumentos de regulación	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	Cantidad de estudios técnicos realizados que consideren las diferencias escala entre prestadores	Sumatoria de cantidad de estudios técnicos realizados por año de acuerdo a la planeado que consideren las diferencias en escala entre prestadores de servicios públicos regulados.	30%	70%	-	3.577.218	CDR	AE05-DR-25	N.A.	-
5	Definición de un modelo de gestión del conocimiento regulatorio	Definir un modelo de gestión del conocimiento regulatorio en la Aresep	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	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	30%	70%	-	1.132.213	CDR	AE06-DR-24	N.A.	-
5	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 a su diseño.	Identificar, medir y evaluar el impacto de la aplicación de la regulación diseñada	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)	Porcentaje de avance en el desarrollo de los documentos o productos planteados en la meta anual	(actividades implementadas / actividades planificadas) x100	30%	70%	-	-	CDR	AE07-DR-26	N.A.	-
6	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 a su diseño.	Identificar, medir y evaluar el impacto de la aplicación de la regulación diseñada	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)	Porcentaje de avance de las actividades realizadas con respecto a las planificadas	(actividades implementadas / actividades planificadas) x100	30%	70%	-	7.154.437	CDR	AE07-DR-26	N.A.	-

OE	Nombre	Objetivo específico	Meta	Indicador	Fórmula	Metas de indicador en año 2024		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Costo estimado de recurso interno	Responsable (Área)	Código	Partida	Monto por partida
						I sem	II sem						
6	Coordinación Interinstitucional con diferentes entes nacionales e internacionales. (IA)	Contribuir al marco político, legal, económico y social que facilite la articulación y gobernanza del agua	Para el 2024 cumplir con el 100% de las siguientes etapas: 1. Coordinar con al menos tres entes relacionados al sector agua:50% 2. Firmar dos convenios de cooperación con entes u organizaciones: 50%	Porcentaje de avance de las etapas definidas para la coordinación interinstitucional	Sumatoria del porcentaje de avance de cada etapa.	50%	50%	-	5.723.777	IA-IE-IT	AE08-PC-25	N.A.	-
6	Coordinación Interinstitucional con diferentes entes nacionales e internacionales.(IE)	Implementar el convenio Aresep-Minae.	Ejecutar las actividades y entregables definidos para el año 2024 en el plan de implementación del convenio Aresep-Minae.	Porcentaje de entregable implementados según el plan de elaborado.	(Cantidad de entregables implementados / Cantidad de entregables planificado)*100	0%	100%	-	4.588.720	IA-IE-IT	AE08-PC-25	N.A.	-
6	Coordinación Interinstitucional con diferentes entes nacionales e internacionales.(IT)	Promover la vinculación técnica con entes especializados nacionales e internacionales que promueva la mejora continua en la fiscalización de la calidad.	Establecer canales formales de coordinación con un ente especializado en materia de servicios públicos en el año 2024	Porcentaje de entes técnicos con canales formales de coordinación	(Cantidad de entes técnicos con canales formales de coordinación establecidos / Cantidad de entes técnicos con canales formales de coordinación planificados) * 100%	40%	60%	-	4.000.000	IA-IE-IT	AE08-PC-25	N.A.	-
1	Estado de la región sobre comportamiento y características de gestión de servicios públicos con perspectiva de usuario	Generar desde la DGAU informes de las regiones del país sobre las características, comportamiento y principales problemas experimentados en la gestión de los servicios públicos de los sectores agua, transporte, y energía, para que sean considerados en la toma de decisiones institucionales sobre la acción regulatoria.	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).	Porcentaje de avance en la meta definida para la generación de los informes del estado de la región sobre el comportamiento y características de la gestión de servicios públicos	(Cantidad informes realizados/cantidad de informes planificados) x 100	50%	50%	-	5.666.875	DGAU	AE07-AU-25	N.A.	-
3	Fortalecimiento del Sistema de Información Regulatoria en los sectores regulados.(IE)	Lograr la correcta captura, procesamiento y análisis de los datos de los servicios públicos regulados mediante la implementación de las herramientas tecnológicas	Desarrollar, en el 2024, actividades de mejora continua relacionadas con la producción de ingresadores, captura y procesamiento de la información.	Porcentaje de avance en el desarrollo de las actividades de mejora continua programadas para cada año.	Porcentaje acumulado de cumplimiento.	50%	50%	-	23.719.070	IA-IT-IE	AE05-PC-26	N.A.	-