

INFORMACIÓN GENERAL DEL OEI

1) Institución responsable del Plan Estratégico Institucional	2) Gabinete Sectorial	3) Número del OEI	4) Nombre del OEI	5) Número de metas estratégicas alineadas al OEI
Agencia de Regulación y Control del Agua	Productivo	OEI 4	Incrementar la eficiencia institucional de la Agencia de Regulación y Control del Agua	3

INFORMACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

6) ¿El OEI cuenta con proyecto(s) de inversión alineados? (Si, continuar a la pregunta No.8; NO continuar a la pregunta No.7)
No
7) NO: ¿Cuáles son las razones por las que no cuenta con proyecto(s) de inversión? (continuar a la pregunta No. 12)
Hasta el 2021 la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) ha sido evaluada como "Muy satisfecho" por lo que no se ha considerado la opción de generar un proyecto de inversión.
8) ¿Los proyectos de inversión cuentan con presupuesto codificado? (Si, continuar a la pregunta No. 10: NO continuar a la pregunta No. 9
9) NO: ¿Cuáles son las razones por las que el/ los proyectos de inversión alineados no cuentan con presupuesto codificado? (continuar a la pregunta No. 10)
10) ¿Los proyectos de inversión cuentan con avance físico? (Si, continuar a la pregunta No. 12: NO continuar a la pregunta No. 11
11) NO: ¿Cuáles son las razones por las que el/ los proyectos de inversión alineados no cuentan con avance físico? (continuar a la pregunta No. 12)

ACCIONES ESTRATÉGICAS IMPLEMENTADAS EN EL 2021 PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OEI (registrar mínimo 3 acciones)

No	12) Descripción de la Acción	13) Tipo de Acción	14) Nivel de Importancia	15) Resultados Obtenidos (beneficiarios, personas, créditos, atenciones, hectáreas, etc.)
1	Identificación de puntos críticos que generan retraso en la atención de trámites.	Gestión	Alto	Proceso atención a peticiones, quejas, controversias y denuncias (PQCD).- disminución de tiempos de atención de 22 días a 18 días laborables. Proceso análisis y certificación de disponibilidad del agua (CDA) para la obtención de la autorización de uso y/o aprovechamiento del agua.- disminución de tiempos de atención de 34 días a 27 días laborables.
2	Socialización a usuarios respecto a los requisitos para la atención de trámites.	Gestión	Alto	Disminución de solicitudes de subsanación de información y resoluciones de desistimientos.
3	Implementación en el proceso de Emisión de Informe Previo Vinculante (IPV) la recepción de expedientes digitales certificados.	Gestión	Medio	Disminución del tiempo de entrega de expedientes para el proceso de Emisión de Informe Previo Vinculante (IPV).
4	Se coordinó con la Máxima Autoridad y se envió una circular para acatar la disposición de MINTEL para uso de la firma electrónica.	Gestión	Medio	De los documentos emitidos por la institución más del 70% son firmados electrónicamente, lo que conlleva al cumplimiento del indicador denominado " <i>Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.</i> "
5	Se solicitó a las áreas correspondientes se elabore los planes de acción para el cumplimiento de metas.	Gestión	Medio	Para los indicadores que reflejaban una baja ejecución se logró una mejora en el cumplimiento de las metas establecidas.

LIMITACIONES O DIFICULTADES EN EL 2021 PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OEI (registrar mínimo 3 limitaciones)

No	16) Tipo de Limitación	17) Nivel de Importancia	18) Descripción de la Limitación	19) Efectos o consecuencias de la Limitación
1	Otro/a	Medio	Pandemia - COVID 19.	Bajo porcentaje de atenciones a peticiones, quejas, controversias y denuncias.
2	Presupuesto	Alto	Bajo presupuesto, limitó la contratación de personal para la atención y la disminución de los desplazamientos para actividades de control.	Bajo porcentaje de atenciones a peticiones, quejas, controversias y denuncias. Demora en las atenciones de trámites.
3	Gestión	Medio	Alta carga laboral.	Bajo porcentaje de atenciones a peticiones, quejas, controversias y denuncias. Demora en las atenciones de trámites.
4	Talento humano	Medio	Resistencia de los funcionarios para obtener la firma electrónica.	De los documentos emitidos por la institución menos del 70% eran firmados electrónicamente, ya que, se realizaban firmas manuales en documentos impresos.

GESTIÓN DE LIMITACIONES O DIFICULTADES IDENTIFICADAS.

20) ¿Cómo se gestionaron o se resolverán las limitaciones o dificultades identificadas ?
<p>* La Dirección de Recursos Hídricos creó equipos poli funcionales para la atención, en el caso específico de los procesos de análisis y certificación de disponibilidad del agua y emisión de informe previo vinculante.</p> <p>* Se implementó formularios en línea para solicitudes de atención de trámites, los cuales se encuentran en la página web institucional.</p> <p>* Se implementó en el proceso de emisión de informe previo vinculante (IPV) la recepción de expedientes digitales certificados.</p> <p>* Para la optimización de cero papeles con la utilización del Sistema de Gestión Documental Quipux, la Dirección Ejecutiva solicitó a todos los funcionarios de la ARCA que cumplan con la obtención de la firma electrónica según lo dispuesto por el MINTEL, la Gestión de TIC's verificó mensualmente el número de documentos generados con firma electrónica y envió reportes a la Dirección de Administración de Recursos Humanos para que gestione que cada funcionario obtenga la firma electrónica y así cumplir con la meta de que más del 70% de los documentos sean firmados electrónicamente.</p>

Firmas de Responsabilidad

Ing. Juan Francisco Cabrera
Directora de Planificación y Gestión Estratégica

Ing. Manuel Haz
Coordinador General Técnico

Mgs. María Luisa Coello
Directora Ejecutiva