



# Plan Operativo Institucional 2012



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	MARCO JURÍDICO INSTITUCIONAL .....	5
3.	DIAGNÓSTICO .....	7
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	7
5.	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA .....	8
6.	MARCO ESTRATÉGICO .....	11
7.	MERCADO PÚBLICO .....	11
8.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	13
9.	MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO .....	15
10.	PROYECTOS .....	22
11.	PERFIL DE PROYECTOS .....	24

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo Institucional (POI) tiene como objetivo especificar los perfiles y programación de los proyectos, así como el plan presupuestal en función de los objetivos, metas e indicadores definidos, que puede ser anual, de mediano y largo plazo. El POI debe entenderse como el instrumento de gestión administrativa que precisa las actividades, tareas y trabajos necesarios a desarrollar durante el ejercicio económico que corresponda, orientado a garantizar el cumplimiento de las metas institucionales establecidas para dicho periodo, así como la oportunidad de la ejecución de las mismas a nivel de cada dependencia. Estas metas están enmarcadas dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI). El POI es la base para la asignación de los recursos (presupuesto institucional y plan anual de adquisiciones), enmarcado en el proceso de la gestión y el uso racional de los recursos disponibles.

Como parte del proceso participativo interno, la Junta Directiva realizó sesiones de trabajo con cada una de las áreas de regulación, a fin de evaluar los resultados del año 2010 y el plan de actividades del 2011. Este proceso participativo se extendió a las demás dependencias institucionales.

Para la elaboración del plan operativo de la ARESEP se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

- Orientar el accionar de la Institución para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y orientaciones estratégicas, promoviendo una administración cuyo modelo de gestión se caracterice por su eficiencia, eficacia, calidad, legalidad y transparencia en la atención de los aspectos claves de la institución.
- Determinar la programación de los objetivos, actividades y tareas de las superintendencias y dependencias de la gerencia general sustentada en información útil y confiable, diseñando procesos óptimos que garanticen mayor eficiencia Institucional.
- Asegurar una asignación adecuada de recursos para el desarrollo de las competencias y atribuciones necesarias para ejecutar las actividades de cada proyecto por dependencia, así como el alineamiento de los recursos asignados con el presupuesto institucional. Todo lo anterior con la finalidad de asegurar que el Plan Operativo Institucional se ajuste a la realidad de la ARESEP.

La siguiente figura recapitula los esfuerzos realizados para llegar al desarrollo del Plan Operativo Institucional, así como los siguientes pasos

**Figura 1**  
**Desarrollo del Plan Operativo Institucional (POI)**



La Contraloría General de la República, mediante oficio DFOE-ED-0345 del 29 de julio del 2011, aprobó los cánones para el ejercicio económico 2012, los cuales ascienden a €9,604,570.30. El total de ingresos estimados es de €15,496,340.30, lo mismo para los egresos, como se describe a continuación:

**Canon aprobado 2012**  
**Origen y aplicación de recursos**  
**En miles de colones**

Concepto	Ingresos	Egresos
Total	15.496.340,30	15.496.340,30
Canon de Regulación	9.604.570,30	
Venta de servicios, renta de activos financieros, multas e intereses moratorios y otros ingresos	1.843.056,40	
Vigencias anteriores	4.048.713,60	
Remuneraciones		8.172.019,7
Servicios		5.572.783,6
Materiales y suministros		191.700,0
Bienes duraderos		359.038,0
Transferencias corrientes		1.200.799,0

## 2. MARCO JURÍDICO INSTITUCIONAL

La Ley 7593 y sus reformas constituyen el principal marco jurídico de la ARESEP para efectos de la formulación de los planes estratégicos y operativos, de los proyectos de cánones y de presupuesto.

La ARESEP es la responsable de regular técnica y económicamente los mercados que le asigna la ley y de ser garante de la prestación óptima de los servicios respectivos para elevar la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades de los habitantes de Costa Rica, en forma transparente, oportuna, eficiente y razonable.

La ARESEP tendrá autonomía en los siguientes aspectos:

- Personalidad jurídica, patrimonios propios, así como autonomía técnica y administrativa. (Art. 1, modificación Ley 8660 41-b).
- La Autoridad Reguladora no se sujetará a los lineamientos del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de las atribuciones que se le otorguen en esta ley, no obstante, estará sujeta en materia de fiscalización, únicamente a las disposiciones de la Contraloría General de la República. (Art. 1, modificación Ley 8660 41-b).
- 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.

Las principales funciones y obligaciones de la ARESEP son las siguientes:

- Fijar precios y tarifas de conformidad con los estudios técnicos (Art. 5 y 6.d, con modificación Art.41-c Ley 8660).
- Velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima (Art. 5).
- Regular y fiscalizar contable, financiera y técnicamente, a los prestadores de servicios públicos (Art. 6.a, modificación Art. 41-a, Ley 8660).

- Realizar inspecciones técnicas de las propiedades, plantas y equipos destinados a prestar el servicio público (Art. 6.b).
- Investigar las quejas y resolver lo que corresponda dentro del ámbito de su competencia (Art. 6.f, agregado por Art. 41.c Ley 8660).
- “Velar por el cumplimiento, de parte de las empresas reguladas, de las obligaciones en materia tributaria...” (Art. 6.c).
- Cualquiera otra obligación que las leyes le asignen (Art. 6.f).

En relación con el patrimonio y el financiamiento es importante destacar que:

- La Autoridad Reguladora cobrará un canon consistente en un cargo anual que se determinará de acuerdo con los siguientes aspectos:
  - La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos estará sujeta al cumplimiento de los principios establecidos en el Título II de la Ley 8131, Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y a proporcionar la información requerida por el Ministerio de Hacienda para sus estudios. En lo demás se le exceptúa de los alcances y la aplicación de esa ley. (Art. 81)
  - La Autoridad Reguladora calculará el canon de cada actividad de acuerdo con el principio del servicio al costo y deberá establecer un sistema de costeo apropiado para cada actividad regulada. (Art. 81.a).
  - La distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad, cuando se involucren varias empresas. (Art. 81.b)
  - Cada mayo, la Autoridad reguladora presentará el proyecto de cánones para el año siguiente... (Artículo 81.c.).
- El patrimonio general de la Autoridad Reguladora, será inembargable y en ninguna forma, podrá ser traspasado al Gobierno Central o sus instituciones ni usado por ellos. (Art.83)
- Los cánones mencionados en el artículo 81, formarán parte de los ingresos de la Autoridad Reguladora (Art.83).

### 3. DIAGNÓSTICO

En Plan Estratégico 2012-2016, en el apartado denominado “Diagnóstico Institucional” (págs. 51 y 52), se encuentra un resumen de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que resultaron del trabajo de diagnóstico realizado con funcionarios y funcionarias de la Institución.

Adicionalmente, se dispone del documento elaborado por la firma Deloitte, denominado “Informe de diagnóstico de la situación actual”, el cual contiene más detalle de los resultados de dicho diagnóstico.

### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) vigente, la ARESEP está constituida por los siguientes órganos:

- 1) Junta Directiva
  - a. Auditoría Interna
- 2) Despacho del Regulador
  - a. Dirección General de Estrategia y Evaluación
- 3) Superintendencias
  - a. Superintendencia de Telecomunicaciones\*
  - b. Superintendencia de Energía \*\*
  - c. Superintendencia de Agua y Saneamiento\*\*
  - d. Superintendencia de Transporte Público\*\*
- 4) Gerencia General
  - a. Dirección General de Participación del Usuario
  - b. Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
  - c. Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación
  - d. Funciones gerenciales de Tecnología de Información\*\*\*
  - e. Funciones gerenciales de Administración Financiera\*\*\*
  - f. Funciones gerenciales de Servicios Generales\*\*\*
  - g. Funciones gerenciales de Proveduría Institucional\*\*\*
  - h. Funciones gerenciales de Gestión y Documentación\*\*\*

\* Órgano de máxima desconcentración.

- \*\* Las Superintendencias de Energía, Agua y Saneamiento y Transporte se encuentran en una etapa de conformación. Transitoriamente las funciones en materia de fijación tarifaria son desempeñadas por el Comité de Regulación.
- \*\*\* Las funciones gerenciales son desempeñadas transitoriamente por la Dirección Administrativa, y los Departamentos de Servicios Generales, Tecnologías de Información y Gestión Documental, lo anterior mientras la Gerencia General realiza los estudio respectivos sobre dichas funciones.

## 5. ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA

Para efectos del proyecto de cánones, la estructura programática que se utiliza para definir cada una de las áreas responsables del cumplimiento de las funciones asignadas a la ARESEP según la Ley 7593, es la siguiente:

### **Programa 1. Administración Superior**

Subprograma 1.1 Junta Directiva (JD): Es el máximo jerarca de la Autoridad Reguladora. Le corresponde ejercer todas las acciones internas o externas para el cumplimiento de las competencias legales asignadas a esta Autoridad. Adscrita a este equipo colegiado se encuentra la Secretaría de la Junta Directiva cuyo objetivo es apoyarla en las labores secretariales y asistenciales.

Subprograma 1.2 Auditoría Interna (AI): Conforme lo establece la Ley 8292, Ley de Control Interno, la Auditoría Interna es la actividad independiente, objetiva y asesora de la Junta Directiva, creada para validar y mejorar las operaciones de la Autoridad Reguladora, que contribuye al alcance de los objetivos institucionales, mediante la fiscalización de la actividad administrativa y regulatoria.

Subprograma 1.3 Despacho del Regulador (RG): Compuesto por el Regulador General y el Regulador Adjunto. El Regulador General es el órgano superior administrativo de la Autoridad Reguladora, con la excepción de la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme al artículo 57 incisos a.3), a.4) y a.5) de la Ley 7593, así como el Presidente de la Junta Directiva, definido en el artículo 57 incisos a.1) y a.5) de la Ley 7593.

Subprograma 1.4 Dirección General de Estrategia y Evaluación (DGEE). Esta Dirección General tiene a cargo la fiscalización y la evaluación de la gestión institucional y la asesoría en materia de

estrategia y planeación. Su superior jerárquico inmediato es el Regulador General, quien es el responsable de nombrarlo y eventualmente de removerlo.

Subprograma 1.5 Gerencia General (GG): Depende directamente del Regulador General y proporciona apoyo en gestiones administrativas y regulatorias a todos los órganos de la Autoridad Reguladora. La Gerencia General es el superior jerárquico de las Direcciones Generales de Participación del Usuario, de Asesoría Jurídica y Regulatoria y del Centro de Desarrollo de la Regulación, así como de la Dirección Administrativa Financiera y de las unidades responsables de la administración de la Autoridad Reguladora.

Subprograma 1.5.1 Tecnología de Información. (DETI)

Subprograma 1.5.2 Comunicación Institucional. (Comunicación)

Subprograma 1.5.3 Gestión y Documentación (GD).

Subprograma 1.6 Dirección Administrativa Financiera (DAF): Administra los recursos y ejecuta los objetivos, lineamientos, políticas, así como las normas en materia de gestión financiera, contable, presupuestaria, tesorería y administración de activos institucionales.

Subprograma 1.6.1 Departamento de Finanzas

Subprograma 1.6.2 Departamento de Servicios Generales.

Subprograma 1.7 Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación (DGCDR): Promueve el desarrollo del conocimiento científico en materia de los servicios públicos y su regulación, elabora la normativa regulatoria emitida por la Junta Directiva y realiza la gestión estratégica de los recursos humanos de la institución.

Subprograma 1.7.1 Recursos Humanos.

Subprograma 1.8 Dirección General de Participación del Usuario (DGPU): Es la encargada de promover un ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

Subprograma 1.9 Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (DGAJR): Presta asesoría a la Junta Directiva, al Regulador General y a la Gerencia General, emite opinión y criterios en

asuntos de su competencia, es responsable de los procesos judiciales y administrativos de la institución.

## **Programa 2: Regulación de los Servicios Públicos**

Subprograma 2.1 Superintendencia de Energía (SUENERGIA): ejerce la regulación integral, tanto técnica como económica, del suministro de los servicios de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución y comercialización, así como el suministro de los servicios de hidrocarburos, relacionado con combustibles que incluyen: los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas, destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución, así como los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. Además es la Superintendencia encargada de fijar las tarifas del transporte que se emplea para el abastecimiento nacional de combustibles (artículo 5 incisos a), d) de la Ley 7593).

Subprograma 2.2 Superintendencia de Agua y Saneamiento (SUAGUAS): ejerce la regulación integral, tanto técnica como económica, del suministro de los servicios de acueductos y alcantarillados, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las residuales, las aguas pluviales, hidrantes, riego y avenamiento cuando se preste por medio de empresa pública, por concesión o permiso. También incluye la recolección y tratamiento de desechos sólidos e industriales, salvo los que presten las municipalidades y estén cubiertos por la autonomía municipal (artículo 5 incisos c), e), i), de la ley 7593).

Subprograma 2.3 Superintendencia de Transporte Público (SUTRANSPORTES): Ejerce la regulación integral, tanto técnica como económica, sobre la prestación de los servicios de cualquier medio de transporte público remunerado de personas, salvo el aéreo. También tiene competencia para la regulación de los servicios marítimos y aéreos en puertos nacionales, servicios de carga por ferrocarril y los servicios postales (al artículo 5 incisos f), g) y h) de la Ley 7593).

## 6. MARCO ESTRATÉGICO

El marco estratégico de la ARESEP está contenido en el PEI 2012-2016 (págs. 55-56), en el cual se describe la Misión, Visión, Valores y Principios Regulatorios que deben orientar el accionar de la Institución.

La Misión y la Visión son las siguientes:

### **Misión**

Asegurar que los servicios públicos regulados se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad para los usuarios.

### **Visión**

Ser reconocida como una Autoridad Reguladora:

- comprometida con los usuarios de los servicios,
- independiente en la toma de sus decisiones,
- innovadora y especializada en las materias de su competencia,
- con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales,
- de alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad internacional.

## 7. MERCADO PÚBLICO

La Autoridad Reguladora tiene dos grandes grupos de clientes: los usuarios de los servicios públicos y las empresas prestatarias de esos servicios.

A los usuarios de los servicios públicos se les brinda la oportunidad de tener acceso a un servicio de calidad con un precio razonable, el derecho a ser escuchados sobre lo que piensan de los servicios que reciben y a que sus planteamientos sean considerados.

En cuanto a las empresas prestatarias de los servicios públicos, se procura el equilibrio entre sus intereses y las necesidades de los usuarios, la solución de los conflictos de competencia por territorialidad, de controversias por mal uso del servicio prestado y la adecuada retribución competitiva al servicio público brindado.

En general el enfoque de la regulación ha de ser hacia mercados y no hacia empresas, en los servicios que lo ameriten. Sin embargo, aunque a varios servicios ya se les aplican metodologías

orientadas al mercado, a la mayoría de los servicios todavía se les aplican metodologías tarifarias a nivel de empresa. A continuación se presenta la lista de empresas prestatarias de los servicios públicos regulados por ARESEP.

### Lista de Servicios Públicos y Empresas

Servicio Público	Empresas
Energía eléctrica	ICE, CNFL, JASEC, ESPH, COOPESANTOS, COOPELESCA, COOPEALFARORUIZ, COOPEGUANACASTE, COOPEALFARO RUIZ, CONELECTRICA y cogeneradores privados (31 empresas )
Hidrocarburos	RECOPE S.A. (Importación - Refinación). Transportistas (Productos sucios y limpios). Estaciones de servicio (gasolineras). Combustible de Aviación. Envasadores y Distribuidores de gas licuado (seis empresas). Distribuidores de combustibles sin punto fijo de ventas.
Acueductos	A y A, ESPH, Acueductos Privados, Asociaciones administradoras de acueductos rurales (Asadas).
Alcantarillado sanitario	A y A, ESPH.
Riego y avenamiento	SENARA.
Transporte Público Remunerado de Personas	Buses, busetas, microbuses, taxis, cabotaje.
Servicios Marítimos en los Puertos Nacionales	INCOP, JAPDEVA, Junta Administrativa del Puerto de Golfito, estiba.
Servicios Aéreos en los Puertos Nacionales	Aviación Civil.
Transporte por Ferrocarril	INCOFER.
Servicio de Peaje	CONAVI.
Servicio de Correos	Correos de Costa Rica.

## 8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A la cabeza de las orientaciones estratégicas de la ARESEP se encuentra el fortalecimiento del Modelo de Regulación en los dos ámbitos que lo componen: regulación económica y de calidad de los servicios públicos, así como la participación del usuario. Para ello se seguirán los siguientes objetivos estratégicos, los cuales se clasifican en actividades sustantivas y actividades de apoyo.

En el PEI 2012-2016 (págs. 57-73) se detallan los objetivos estratégicos que se presentan en la siguiente figura:



### Matriz de aspectos estratégicos institucionales.

<b>Programas Presupuestarios:</b>		
<b>Nombre del programa</b>	<b>Monto presupuestario en millones de colones</b>	<b>Participación relativa de cada uno</b>
Programa 1: Administración Superior	8.494.7	0,55
Programa 2: Regulación de Servicio Públicos	6.914.4	0,45*
Totales	15.409.1	1,00*
<b>Prioridades:</b>		
1. Los usuarios recibirán una regulación de los servicios públicos más integrada, con la aplicación de metodologías, normativa adecuada y participación de los usuarios, basada en los criterios de equidad social, sostenibilidad ambiental, conservación de energía y eficiencia económica.		
2. Fortalecimiento de la ARESEP, que se oriente hacia la construcción de un ente regulador actualizado y multisectorial, con mejores servicios a la ciudadanía y a los operadores de los servicios públicos regulados, con actuaciones transparentes y, más técnicas hacia la sociedad. Con el fin de propiciar un ambiente de competencia, eficiencia e inversión, vinculado al actuar ético.		
3. Sistemas y tecnología de información que permita obtener información oportuna, relevante, facilidad de comunicación con la ciudadanía y los operadores de los servicios públicos regulados.		
<b>Objetivos estratégicos</b>		
1. Fortalecer la función de Regulación Económica y Técnica		
2. Fortalecer la participación y consejería del usuario		
3. Fortalecer las capacidades organizacionales y la excelencia de los funcionarios		
4. Fortalecer la tecnología de información tanto en sistemas de información institucionales como en el equipo computacional que los respalde.		
<b>Indicador de resultados</b>		
Percepción de los usuarios y de los operadores de los servicios públicos sobre las actuaciones de la ARESEP.		

## 9. MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Plan Operativo Institucional 2012										
Programación Estratégica a nivel de programa										
Programa 1: Administración Superior										
Misión: La Administración Superior genera y aplica las estrategias, políticas y el apoyo administrativo que orientan el quehacer institucional, de manera que se faciliten los servicios que presta la ARESEP para el cumplimiento de la Función Regulatoria de la Institución.										
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Rep.	Fuente de datos del indicador
						2012	2013			
						IS	IS	Monto colones		
1	Fortalecer el marco jurídico Regulatoria	1.1	Diagnosticar integralmente el marco jurídico regulatorio vigente en cada sector	Porcentaje de leyes que conforman el marco jurídico regulatorio realizado	Cantidad de Informes de diagnóstico de leyes que conforman el marco jurídico regulatorio / el total de leyes del marco jurídico regulatorio.	50%	50%	10.000.000	DGCDR	Expediente del proyecto
		1.6	Diagnosticar reglamentos técnicos promulgados por ARESEP	Porcentaje de revisiones y ajustes de la reglamentación de telecomunicaciones.	Cantidad de reglamentos revisados y ajustados de la reglamentación de Telecomunicaciones / total de reglamentos de Telecomunicaciones que entraron para revisión.	50%	50%	100.000.000	JD	Expediente del proyecto
		1.5	Reformar reglamentos técnicos promulgados por ARESEP	Porcentaje de asesorías especializadas requeridas por la Junta Directiva.	Cantidad de asesorías especializadas realizadas/ total de asesorías requeridas.	50%	50%	28.600.000	JD	Expediente del proyecto
2	Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias	2.1	Desarrollar un diagnóstico de las metodologías tarifarias actuales como base para la estandarización y desarrollo de este tipo de metodologías	Porcentaje del diagnóstico de metodologías tarifarias actuales realizado por sector regulado	Un diagnóstico de las metodologías tarifarias actuales por sector regulado	100%		40.000.000	DGCDR	Expediente del proyecto
		2.2	Desarrollar y establecer políticas tarifarias que incorporen actores de eficiencia y de calidad en la presentación del servicio de manera homogénea para todos los sectores regulados.	Informes de políticas institucionales desarrolladas y establecidas para todos los sectores regulados	Al menos un informe de políticas institucionales para los sectores regulados	100%			DGCDR	Expediente del proyecto

Plan Operativo Institucional 2012										
Programación Estratégica a nivel de programa										
Programa 1: Administración Superior										
Misión: La Administración Superior genera y aplica las estrategias, políticas y el apoyo administrativo que orientan el quehacer institucional, de manera que se faciliten los servicios que presta la ARESEP para el cumplimiento de la Función Regulatoria de la Institución.										
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Rep.	Fuente de datos del indicador
						2012	2013			
						I S	II S	Monto colones		
				Informe de criterios metodológicos que valoren impactos ambientales en fijaciones tarifarias.	Un informe de criterios metodológicos que valoren impactos ambientales	100%		18.000.000	DGCDR	Expediente del proyecto
3	Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos	3.1	Desarrollar un diagnóstico de la normativa técnica de calidad que sirva de base para su estandarización y desarrollo.	Informe del diagnóstico de la normativa técnica de calidad por sector regulado	Un diagnóstico de la normativa técnica de calidad actual por sector regulado	100%		Recurso interno	DGCDR	Expediente del proyecto
		3.2	Desarrollar y establecer políticas para la regulación de la calidad de los servicios públicos	Informes de políticas institucionales desarrolladas y establecidas para todos los sectores regulados	Al menos un informe de políticas institucionales para los sectores regulados	100%		Recurso Interno	DGCDR	Expediente del proyecto
4	Fortalecer la participación y consejería del usuario	4.1	Realizar un diagnóstico y plan de acción para fortalecer la participación y consejería del usuario en los procesos regulatorios.	Informes de diagnóstico y plan de acción.	Dos informes, diagnóstico y plan de acción	100%		10.000.000	DGCDR	Expediente del proyecto
		4.2	Establecer políticas institucionales para fortalecer la participación y consejería del usuario en los procesos regulatorios	Informe de políticas institucionales de participación del usuario desarrolladas y establecidas	Un informe de políticas institucionales para la participación del usuario desarrolladas	100%			DGCDR	Expediente del proyecto
		4.3	Implementar un programa de actividades de educación, comunicación e información para que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos.	Informe de resultados sobre las actividades realizadas para conocer la percepción de los usuarios	Un informe de resultados de las actividades realizadas.		100%	8.000.000	DGPU	Expediente del proyecto
				Informes de actividades de capacitación y promoción de organizaciones de consumidores.	Un Informe de actividades de capacitación y promoción de organizaciones de consumidores		100%	24.000.000	DGPU	Expediente del proyecto

Plan Operativo Institucional 2012											
Programación Estratégica a nivel de programa											
Programa 1: Administración Superior											
Misión: La Administración Superior genera y aplica las estrategias, políticas y el apoyo administrativo que orientan el quehacer institucional, de manera que se faciliten los servicios que presta la ARESEP para el cumplimiento de la Función Regulatoria de la Institución.											
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador			Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Rep.	Fuente de datos del indicador
						2012		2013			
						I S	II S	Monto colones			
5	Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios	5.1	Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional	Informes de diagnóstico de necesidades de capacitación y plan de capacitación	Dos informes: uno de diagnóstico de necesidades y otro de plan de capacitación institucional	100%			11.000.000	DERH	Expediente del proyecto
6	Consolidar las capacidades de la organización	6.1	Establecer un plan de acciones para la mejora del clima organizacional	Informe de actualización de la estructura ocupacional de la ARESEP.	Un informe de actualización de la estructura ocupacional.	100%			19.000.000	DERH	Expediente del proyecto
		6.2	Desarrollar políticas institucionales que respalden la gestión de la ARESEP.	Informe de políticas institucionales que respalden la gestión de la ARESEP	Un informe de políticas institucionales	50%	50%		Recurso interno	DGEE	Expediente del proyecto
		6.3	Alinear la estructura organizacional con la estrategia establecida en este Plan Estratégico.	Estructura organizacional alineada al PEI	Una Estructura Organizacional alineada al PEI	50%	50%		Recurso interno	DGEE	Expediente del proyecto
		6.4	Fortalecer el liderazgo institucional	Liderazgo institucional fortalecido	Cantidad de personas capacitadas en actitudes de liderazgo	20%	20%	20%	Recurso interno	DERH	Expediente del proyecto
		6.6	Dotar a la organización de la cantidad de recurso humano suficiente a partir de estudios técnicos que demuestren la capacidad que tiene la organización para realizar las funciones asignadas por ley	Recurso humano contratado	Al menos 20 personas contratadas		100%			DERH	Expediente del proyecto
		6.7	Dotar a la organización de la infraestructura tecnológica necesaria	Infraestructura tecnológica en operación	Plataforma tecnológica implementada.		20%	20%		DETI	Expediente del proyecto
		6.8	Dotar a la organización de la infraestructura física necesaria a partir del mejor uso y aprovechamiento de las propiedades de que dispone la institución.	Estudios técnicos preliminares para conformar proyecto de edificio en Sabana Sur	Informes de estudios técnicos requeridos que determinen la factibilidad económica, jurídica, técnica y urbanística del Proyecto de reconstrucción en las propiedades de la ARESEP	100%			50.000.000	GG	Expediente del proyecto

Plan Operativo Institucional 2012											
Programación Estratégica a nivel de programa											
Programa 1: Administración Superior											
Misión: La Administración Superior genera y aplica las estrategias, políticas y el apoyo administrativo que orientan el quehacer institucional, de manera que se faciliten los servicios que presta la ARESEP para el cumplimiento de la Función Regulatoria de la Institución.											
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Rep.	Fuente de datos del indicador	
						2012	2013				
						I S	II S	Monto colones			
7	Incrementar la eficiencia operativa	7.1	Rediseñar los procesos y procedimientos de las áreas de apoyo.	Procesos y procedimientos de las áreas de apoyo rediseñados	12 áreas de apoyo con procesos y procedimientos rediseñados	50%	50%		DGEE	Expediente del proyecto	
		7.2	Rediseño de procesos sustantivos	Procesos y procedimientos de las áreas sustantivas rediseñados	Tres áreas sustantivas con procesos y procedimientos rediseñados		25%	75%	DGEE	Expediente del proyecto	
		7.5	Desarrollar sistemas de apoyo	Porcentaje de avance del Sistema administrativo	Etapas desarrolladas / total de etapas del Sistema administrativo financiero.	25%	25%	50%	100.000.000	DAF	Expediente del proyecto
				Porcentaje de etapas desarrolladas del Sistema de planificación y seguimiento de la gestión institucional.	Cantidad de etapas desarrolladas / total de etapas programadas del sistema de planificación institucional	50%	50%		30.000.000	DGEE	Expediente del proyecto
				Porcentaje de etapas desarrolladas del Sistema de gestión documental.	Cantidad de etapas del Sistema de gestión documental realizadas / total de etapas programadas del sistema	25%	25%	50%	100.000.000	GD	Expediente del proyecto
				Porcentaje de avance del Portal Electrónico de ARESEP	Cantidad de etapas desarrolladas / total de etapas programadas del Portal electrónico Institucional	50%	50%		50.000.000	DETI	Expediente del proyecto
				Información de valor permanente depurada para	Un informe final que contenga la información depurada de valor permanente.	100%			15.000.000	GD	Expediente del proyecto
		7.6	Desarrollar la cultura de administración de proyectos	Informes de asesoría para la fiscalización y administración de proyectos	Un informe final de asesoría de fiscalización y administración de proyectos estratégicos	50%	50%		50.000.000	DGEE	Expediente del proyecto

Plan Operativo Institucional 2012										
Programación Estratégica a nivel de programa										
Programa 1: Administración Superior										
Misión: La Administración Superior genera y aplica las estrategias, políticas y el apoyo administrativo que orientan el quehacer institucional, de manera que se faciliten los servicios que presta la ARESEP para el cumplimiento de la Función Regulatoria de la Institución.										
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador		Estimación Recursos Presupuestarios provenientes de CANON	Rep.	Fuente de datos del indicador
						2012	2013			
						I S	II S	Monto colones		
8	Fortalecer la rendición de cuentas	8.1	Desarrollar e implementar un sistema de rendición de cuentas que contemple dos dimensiones, hacia lo interno y hacia lo externo de la institución, con un enfoque basado en resultados	Informe de asesoría sobre el mejoramiento del control interno y riesgo	Un informe de asesoría de control interno y riesgo	100%		10.000.000	DGEE	Expediente del proyecto
		8.2	Implementar programas de auditorías internas y externas sobre los resultados físicos y financieros de la gestión institucional.	Informe de auditoría financiera y operativa	Un informe de auditoría financiera y operativa	100%		13.000.000	DAF	Expediente del proyecto
				Informe de evaluación externa de la calidad de gestión de la Auditoría Interna	Un Informe de evaluación de la calidad de la Auditoría Interna.	25%	75%	25.000.000	AI	Expediente del proyecto
		8.3	Desarrollar las acciones necesarias para que la información sobre la gestión institucional y la rendición de cuentas, este disponible y verificable tanto para los funcionarios como para la ciudadanía en general.	Informe de programa de comunicación institucional.	Un informe de programa de comunicación institucional	25%	75%	25.000.000	CI	Expediente del proyecto
<b>Usuarios:</b> Los usuarios internos y externos a la ARESEP.										
<b>Beneficiarios:</b> Los usuarios de los servicios públicos regulados, instituciones y empresas operadoras de dichos servicios.										

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012										
Programación Estratégica a nivel de programa										
Programa 2: Regulación de Servicios Públicos										
Misión: La Regulación de los servicios públicos garantiza la fijación de tarifas y precios razonables, fiscalización y evaluación de la calidad, con criterios fundamentados en las metodologías y en los mecanismos que fomentan la participación ciudadana.										
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador		Estimación Recursos de Presupuesto financiado con CANON	Resp.	Fuente de datos del indicador
						2012	2013			
						1 S	II S	Monto		
							año	colones		
1	Fortalecer el marco jurídico Regulatoria	1.1	Diagnosticar integralmente el marco jurídico regulatorio vigente en cada sector	Reglamento regulatorio nacional armonizado con el marco de integración regional eléctrica.	Un Informe de reglamento de regulación nacional en el contexto de el marco regional eléctrico	100%		8.000.000	SUEN	Expediente del proyecto
2	Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias	2.3	Diseño de metodologías tarifarias que respondan a las políticas definidas	Primera etapa del proyecto de metodología tarifaria del sector de agua y alcantarillado	Etapas I finalizada		100%	60.000.000	SUAGUAS	Expediente del proyecto
				Metodologías del sector de transportes diseñadas	Un informe de propuesta metodología de aeropuertos y un informe de propuesta de valores de información regulatoria de buses.	25%	75%	85.000.000	SUTRANSPORTE	Expediente del proyecto
				Metodologías tarifaria para fuentes renovables del sector de energía	Al menos una metodología tarifaria para fuentes renovables	25%	75%	12.000.000	SUEN	Expediente del proyecto
3	Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos	3.3	Establecer la normativa de calidad de acuerdo con las políticas definidas	Normativa técnica de calidad del sector de Agua y Saneamiento	Informe de normativa de calidad del sector de Agua y Saneamiento	25%	75%	50.000.000	SUAGUAS	Expediente del proyecto
				Normativa técnica de calidad del sector de Transportes	Estrategia y plan de desarrollo de proyectos para regulación de calidad.	25%	75%	50.000.000	SUTRANSPORTE	Expediente del proyecto
				Normativa técnica de calidad del sector de Energía	Mejoramiento de la regulación de la calidad de los servicios del sector de energía.	25%	75%	50.000.000	SUEN	Expediente del proyecto

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2012											
Programación Estratégica a nivel de programa											
Programa 2: Regulación de Servicios Públicos											
Misión: La Regulación de los servicios públicos garantiza la fijación de tarifas y precios razonables, fiscalización y evaluación de la calidad, con criterios fundamentados en las metodologías y en los mecanismos que fomentan la participación ciudadana.											
Nº	Objetivo Estratégico Programa	Nº	Objetivos operativos	Indicador de gestión	Fórmula	Metas del Indicador			Estimación Recursos de Presupuesto financiado con CANON	Resp.	Fuente de datos del indicador
						2012		2013			
						1 S	II S	año	colones		
7	Incrementar la eficiencia operativa	7.5	Desarrollar sistemas sustantivos	Porcentaje de avance del Sistema de Energía	Etapas desarrolladas del Sistema de Energía/ total de etapas a desarrollar.	25%	25%	50%	108.000.000	SUEN	Expediente del proyecto

**Usuarios:** Los usuarios externos (tanto los que prestan el servicio como los que lo reciben)

**Beneficiarios:** Los usuarios de los servicios públicos regulados.

## 10. PROYECTOS

### PROYECTOS 2012 - según objetivo estratégico -

#	Objetivo estratégico/proyecto	Sector	Monto del proyecto (colones)	Cuenta	Fuente de financiamiento		Cronograma (trimestre)			
					Canon 2012 ARESEP	Canon 2012 SUTEL	I	II	III	IV
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>1.224.600.000</b>		<b>1.124.600.000</b>	<b>100.000.000</b>				
<b>OE1: FORTALECER EL MARCO JURÍDICO REGULATORIO</b>			<b>146.600.000</b>		<b>46.600.000</b>	<b>100.000.000</b>				
1	Diagnóstico del marco jurídico vigente en cada sector regulado y elaboración de un plan de acción para su fortalecimiento.	DGCDR	10.000.000	1.04.02	10.000.000					
2	Armonización de la reglamentación regulatoria nacional con la regional en el marco de la integración regional eléctrica.	SUENERGÍA	8.000.000	1.04.04	8.000.000					
3	Revisión y ajuste de la reglamentación de telecomunicaciones.	JD	100.000.000	1.04.02		100.000.000				
4	Asesorías especializadas a Junta Directiva	JD	28.600.000	1.04.02	28.600.000					
<b>OE2: MEJORAR Y PERFECCIONAR LAS METODOLOGÍAS TARIFARIAS</b>			<b>215.000.000</b>		<b>215.000.000</b>	<b>0</b>				
5	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de las metodologías tarifarias.	DGCDR	40.000.000	1.04.04	40.000.000					
6	Desarrollo de criterios metodológicos para valorar impactos ambientales dentro de las fijaciones tarifarias.	DGCDR	18.000.000	1.04.04	18.000.000					
7	Diseño de metodologías tarifarias en el sector de agua y saneamiento.	SUAGUA	60.000.000	1.04.04	60.000.000					
8	Diseño de metodologías tarifarias en el sector de transporte.	SUTRANSPORTE	85.000.000	1.04.04	85.000.000					
9	Diseño de metodologías tarifarias para fuentes renovables.	SUENERGÍA	12.000.000	1.04.04	12.000.000					
<b>OE3: MEJORAR LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>			<b>150.000.000</b>		<b>150.000.000</b>	<b>0</b>				
10	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de la normativa técnica sobre calidad de los servicios públicos.	DGCDR	0		0					
11	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de agua y saneamiento.	SUAGUA	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
12	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de transporte.	SUTRANSPORTE	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
13	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de energía.	SUENERGÍA	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
<b>OE4: FORTALECER LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS</b>			<b>42.000.000</b>		<b>42.000.000</b>	<b>0</b>				
14	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios.	DGCDR	10.000.000	1.04.04	10.000.000					
15	Ejecución de actividades para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios.	DGPU	32.000.000	1.04.04	32.000.000					
<b>OE5: MANTENER Y DESARROLLAR LA EXCELENCIA TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS</b>			<b>11.000.000</b>		<b>11.000.000</b>	<b>0</b>				
16	Diagnóstico de necesidades y elaboración de un plan de capacitación institucional.	DGCDR	11.000.000	1.04.04	11.000.000					
<b>OE6: CONSOLIDAR LAS CAPACIDADES ORGANIZACIONALES</b>			<b>69.000.000</b>		<b>69.000.000</b>	<b>0</b>				
17	Actualización de la estructura ocupacional de la ARESEP.	DGCDR	19.000.000	1.04.04	19.000.000					
18	Estudios técnicos para el proyecto del edificio La Sabana.	GG	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
<b>OE7: INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA</b>			<b>468.000.000</b>		<b>468.000.000</b>	<b>0</b>				
19	Actualización de reglamentos administrativos internos.	DGCDR	15.000.000	1.04.02	15.000.000					
20	Rediseño de procesos y procedimientos institucionales.	DGEE	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
21	Implementación del sistema de información regulatoria de energía.	SUENERGÍA	108.000.000	1.04.05	108.000.000					
22	Implementación del sistema automatizado de planificación y seguimiento de la gestión institucional.	DGEE	30.000.000	1.04.05	30.000.000					
23	Implementación del sistema administrativo financiero.	DAF	100.000.000	1.04.05	100.000.000					
24	Implementación del sistema de gestión documental.	GD	100.000.000	1.04.05	100.000.000					
25	Portal electrónico	DETI	50.000.000	1.04.05	50.000.000					
26	Depuración de la información de valor permanente de 1928 a 1996 de SNE para enviar a Archivo Nacional.	GD	15.000.000	1.04.04	15.000.000					
<b>OE8: FORTALECER LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			<b>123.000.000</b>		<b>123.000.000</b>	<b>0</b>				
27	Asesoría para la fiscalización y seguimiento de proyectos estratégicos.	DGEE	50.000.000	1.04.04	50.000.000					
28	Asesoría para el mejoramiento del sistema de Control Interno y Riesgo.	DGEE	10.000.000	1.04.04	10.000.000					
29	Auditoría externa financiera (NICSP) y operativa (Control Interno).	DAF	13.000.000	1.04.04	13.000.000					
30	Evaluación externa de la calidad de la gestión de la Auditoría Interna.	AI	25.000.000	1.04.04	25.000.000					
31	Programa de comunicación institucional	CI	25.000.000	1.04.03	25.000.000					

Nota: dada la naturaleza permanente del trabajo se utilizarán los recursos previstos para el proyecto N°10 (€32 millones) para la creación de plazas permanentes en la DGCDR. En consecuencia dicho proyecto será ejecutado únicamente con recursos internos.

**PROYECTOS 2012**  
- según programa presupuestario -

#	Eje estratégico/proyecto	Sector	Monto del proyecto (colones)	Cuenta	Fuente de financiamiento		Cronograma (trimestre)			
					Canon 2012 ARESEP	Canon 2012 SUTEL	I	II	III	IV
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>1.224.600.000</b>		<b>1.124.600.000</b>	<b>100.000.000</b>				
<b>TOTAL PROGRAMA 2: REGULACIÓN</b>			<b>423.000.000</b>		<b>423.000.000</b>	<b>0</b>				
<b>SUAGUA</b>			<b>110.000.000</b>		<b>110.000.000</b>	<b>0</b>				
7	Diseño de metodologías tarifarias en el sector de agua y saneamiento.	SUAGUA	60.000.000	1.04.04	60.000.000					
11	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de agua y saneamiento.	SUAGUA	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
<b>SUTRANSPORTE</b>			<b>135.000.000</b>		<b>135.000.000</b>	<b>0</b>				
8	Diseño de metodologías tarifarias en el sector de transporte.	SUTRANSPORTE	85.000.000	1.04.04	85.000.000					
12	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de transporte.	SUTRANSPORTE	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
<b>SUENERGÍA</b>			<b>178.000.000</b>		<b>178.000.000</b>	<b>0</b>				
2	Armonización de la reglamentación regulatoria nacional con la regional en el marco de la integración regional eléctrica.	SUENERGÍA	8.000.000	1.04.04	8.000.000					
9	Diseño de metodologías tarifarias para fuentes renovables.	SUENERGÍA	12.000.000	1.04.04	12.000.000					
13	Diseño de normativa técnica sobre calidad de los servicios del sector de energía.	SUENERGÍA	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
21	Implementación del sistema de información regulatoria de energía.	SUENERGÍA	108.000.000	1.04.05	108.000.000					
<b>TOTAL PROGRAMA 1: ADMINISTRACIÓN SUPERIOR</b>			<b>801.600.000</b>		<b>701.600.000</b>	<b>100.000.000</b>				
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>			<b>128.600.000</b>		<b>28.600.000</b>	<b>100.000.000</b>				
3	Revisión y ajuste de la reglamentación de telecomunicaciones.	JD	100.000.000	1.04.02		100.000.000				
4	Asesorías especializadas a Junta Directiva	JD	28.600.000	1.04.02	28.600.000					
<b>GERENCIA GENERAL</b>			<b>50.000.000</b>		<b>50.000.000</b>	<b>0</b>				
18	Estudios técnicos para el proyecto del edificio La Sabana.	GG	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN AL USUARIO</b>			<b>32.000.000</b>		<b>32.000.000</b>	<b>0</b>				
15	Ejecución de actividades para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios.	DGPU	32.000.000	1.04.04	32.000.000					
<b>CENTRO DE DESARROLLO DE LA REGULACIÓN</b>			<b>123.000.000</b>		<b>123.000.000</b>	<b>0</b>				
1	Diagnóstico del marco jurídico vigente en cada sector regulado y elaboración de un plan de acción para su fortalecimiento.	DGCDR	10.000.000	1.04.02	10.000.000					
5	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de las metodologías tarifarias.	DGCDR	40.000.000	1.04.04	40.000.000					
6	Desarrollo de criterios metodológicos para valorar impactos ambientales dentro de las fijaciones tarifarias.	DGCDR	18.000.000	1.04.04	18.000.000					
10	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de la normativa técnica sobre calidad de los servicios públicos.	DGCDR	0		0					
14	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios.	DGCDR	10.000.000	1.04.04	10.000.000					
16	Diagnóstico de necesidades y elaboración de un plan de capacitación institucional.	DGCDR	11.000.000	1.04.04	11.000.000					
17	Actualización de la estructura ocupacional de la ARESEP.	DGCDR	19.000.000	1.04.04	19.000.000					
19	Actualización de reglamentos administrativos internos.	DGCDR	15.000.000	1.04.02	15.000.000					
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>			<b>113.000.000</b>		<b>113.000.000</b>	<b>0</b>				
23	Implementación del sistema administrativo financiero.	DAF	100.000.000	1.04.05	100.000.000					
29	Auditoría externa financiera (NICSP) y operativa (Control Interno).	DAF	13.000.000	1.04.04	13.000.000					
<b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>			<b>50.000.000</b>		<b>50.000.000</b>	<b>0</b>				
25	Portal electrónico	DETI	50.000.000	1.04.05	50.000.000					
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			<b>115.000.000</b>		<b>115.000.000</b>	<b>0</b>				
24	Implementación del sistema de gestión documental.	GD	100.000.000	1.04.05	100.000.000					
26	Depuración de la información de valor permanente de 1928 a 1996 de SNE para enviar a Archivo Nacional.	GD	15.000.000	1.04.04	15.000.000					
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN</b>			<b>140.000.000</b>		<b>140.000.000</b>	<b>0</b>				
20	Rediseño de procesos y procedimientos institucionales.	DGEE	50.000.000	1.04.03	50.000.000					
22	Implementación del sistema automatizado de planificación y seguimiento de la gestión institucional.	DGEE	30.000.000	1.04.05	30.000.000					
27	Asesoría para la fiscalización y seguimiento de proyectos estratégicos.	DGEE	50.000.000	1.04.04	50.000.000					
28	Asesoría para el mejoramiento del sistema de Control Interno y Riesgo.	DGEE	10.000.000	1.04.04	10.000.000					
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			<b>25.000.000</b>		<b>25.000.000</b>	<b>0</b>				
31	Programa de comunicación institucional	CI	25.000.000	1.04.03	25.000.000					
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>			<b>25.000.000</b>		<b>25.000.000</b>	<b>0</b>				
30	Evaluación externa de la calidad de la gestión de la Auditoría Interna.	AI	25.000.000	1.04.04	25.000.000					

Nota: dada la naturaleza permanente del trabajo se utilizarán los recursos previstos para el proyecto Nº10 (€32 millones) para la creación de plazas permanentes en la DGCDR. En consecuencia dicho proyecto será ejecutado únicamente con recursos internos.

## 11. PERFIL DE PROYECTOS

Número de proyecto:	1
Nombre del proyecto:	Diagnóstico del marco jurídico vigente en cada sector regulado y elaboración de un plan de acción para su fortalecimiento
Costo estimado del proyecto:	¢10.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.02 Servicios Jurídicos
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación

### Descripción:

La ARESEP requiere realizar un diagnóstico del marco jurídico regulatorio actual en cada sector regulado, con el fin de actualizar y definir las modificaciones a la Ley 7593. Para lo cual requiere de un plan de acción concreto que permita organizar, con visión de conjunto, las acciones que realizará la institución para mejorar el marco jurídico de cada uno de los sectores regulados.

### Objetivo general:

Elaborar un diagnóstico del marco jurídico y plan de acción que permita mejorar y actualizar la Ley 7593 así como las leyes conexas a la regulación.

### Resultados esperados:

- a. Un informe de diagnóstico con una valoración del estado del marco jurídico que regula cada uno de los sectores.
- b. Establecer un plan de acción sobre las mejoras al marco jurídico regulatorio.

Número de proyecto:	2
Nombre del proyecto:	Armonización de la reglamentación regulatoria nacional con la regional en el marco de la integración regional eléctrica.
Costo estimado del proyecto:	₡8.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Energía

**Descripción:**

La Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE), desarrolló un estudio de los diferentes mercados de cada país y las regulaciones técnicas, legales operativas y administrativa- financiera, cuyos resultados se entregaron a los organismos reguladores de la región, con la finalidad de realizar un análisis interno para elaborar las modificaciones necesarias acordes de su regulación con la regional. En el 2011 la Dirección de Energía orientará sus esfuerzos a las siguientes actividades: a) actualizar los términos de referencia para definir las tareas que le corresponde ejecutar a la ARESEP y ajustes propuestos de ley y b) adecuar la propuesta regional a la situación del sector de electricidad en Costa Rica, en coordinación con los operadores del sector. En el 2012 se elaborarán las disposiciones producto de los resultados del estudio anterior, para una operación y regulación integrada de la regional con la nacional y el análisis de costo beneficio de la aplicación de estas normas en Costa Rica.

**Objetivo general:**

Elaborar las normas técnicas, legales, operativas y administrativa financiera, con base en la armonización de las normativas eléctricas del mercado regional.

**Resultados esperados:**

- a. Informe de la propuesta de normativa para la regulación del mercado nacional, en concordancia con la normativa eléctrica regional.

- b. Informe que incluya las actividades técnicas que deben ejecutar los operadores del sector eléctrico.
- c. Propuesta de lineamientos a los operadores, sobre el cumplimiento de esta normativa

Número de proyecto:	3
Nombre del proyecto:	Revisión y ajuste de la reglamentación de telecomunicaciones.
Costo estimado del proyecto:	¢100.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.02 Servicios Jurídicos
Fuente de financiamiento:	Canon SUTEL
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Junta Directiva

**Descripción:**

La Ley 7593, artículo 53.n, le da la potestad a la Junta Directiva de ARESEP de “Dictar los reglamentos técnicos que se requiere para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos establecidos y las modificaciones de estos”. En el caso del servicio de las telecomunicaciones, la SUTEL tiene programado para el 2012 el proyecto de “Revisar y actualizar, según corresponda, la reglamentación respectiva”.

En este sentido es importante que la Junta Directiva cuente con los recursos necesarios para coordinar con la SUTEL, la revisión de los reglamentos de telecomunicaciones tales como los reglamentos de interconexión, competencia, prestación y calidad de los servicios, entre otros.

**Objetivo general:**

Facilitar a la Junta Directiva la revisión de los reglamentos de telecomunicaciones, que le permita contar con una opinión externa especializada, necesaria para la toma de decisiones en este tema.

**Resultados esperados:**

1. Informes de revisión de los reglamentos de telecomunicaciones
2. Informes de recomendación de los reglamentos de telecomunicaciones sometidos a la Junta Directiva.

Número de proyecto:	4
Nombre del proyecto:	Asesorías especializadas a Junta Directiva.
Costo estimado del proyecto:	₡28,600,000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Junta Directiva

**Descripción:**

La Junta Directiva, dentro de los deberes y atribuciones que le otorga La Ley 7593, artículo 53, requiere contar con recursos financieros para contratar asesorías de especialistas externos que revisen temas de índole regulatorio y administrativo sometidos a su conocimiento, cuyos resultados facilitarán la toma de decisión en dichos temas.

**Objetivo general:**

Contratar especialistas en temas regulatorios y administrativos relevantes que permitan a la Junta Directiva facilitar la toma de decisiones.

**Resultados esperados:**

1. Informes de revisión de los estudios en temas regulatorios y administrativos especializados.
2. Informes de resultados y recomendaciones sobre dichos temas.

<b>Número de proyecto:</b>	<b>5</b>
<b>Nombre del proyecto:</b>	<b>Diagnóstico y elaboración de un plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de las metodologías tarifarias.</b>
<b>Costo estimado del proyecto:</b>	<b>₡40,000,000</b>
<b>Partida presupuestaria:</b>	<b>1.04.04 Ciencias económicas y sociales</b>
<b>Fuente de financiamiento:</b>	<b>Canon</b>
<b>Programa presupuestario:</b>	<b>1</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación</b>

**Descripción:**

La Autoridad Reguladora se encuentra en medio de un proceso de revisión y mejora de sus metodologías tarifarias. Hasta el presente, los cambios en metodologías se han centrado en los servicios que los han requerido con mayor urgencia. Pero en el futuro cercano, es preciso pasar a una etapa de revisión generalizada de los enfoques de regulación que se emplean, y de las políticas, que orientan la estandarización, homogenización, el diseño y desarrollo de las futuras metodologías de regulación tarifaria.

Con base en esa revisión general, es necesario realizar un diagnóstico de la reglamentación de las de metodologías actuales, definir las políticas regulatorias tarifarias y un plan de acción que abarque los proyectos prioritarios de diseño de metodologías tarifarias, para lo cual se requiere contratar un consultor especializado.

**Objetivo general:**

Generar los resultados de un proceso de diagnóstico y definición de las políticas, que orientarán la estandarización, diseño y desarrollo de las futuras metodologías de regulación. Deberá incluir las actividades de mejora de metodologías tarifarias, que contemple las situaciones particulares de las industrias reguladas, la estandarización y homogenización de la regulación tarifaria, así como la condición de regulador multisectorial que ostenta la ARESEP.

**Resultados esperados:**

1. Un informe de diagnóstico de las metodologías y reglamentos actuales aplicados a los sectores regulados, como base para la estandarización y desarrollo de futuras metodologías.
2. Un informe de propuesta de políticas y orientaciones tarifarias que incorpore factores de eficiencia, valoración de la calidad en la presentación del servicio de manera estandarizada y homogénea para todos los servicios regulados, respetando sus particularidades, y el diseño de metodologías tarifarias.
3. Un informe con una propuesta de plan de acción para mejorar sustancialmente las metodologías tarifarias de la institución en un horizonte de tres años.

<b>Número de proyecto:</b>	<b>6</b>
<b>Nombre del proyecto:</b>	<b>Desarrollo de criterios metodológicos para valorar impactos ambientales dentro de las fijaciones tarifarias.</b>
<b>Costo estimado del proyecto:</b>	<b>₡18.000.000</b>
<b>Partida presupuestaria:</b>	<b>1.04.04 Ciencias económicas y sociales</b>
<b>Fuente de financiamiento:</b>	<b>Canon</b>
<b>Programa presupuestario:</b>	<b>1</b>
<b>Responsable:</b>	<b>Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación</b>

**Descripción:**

De acuerdo con la Ley 7593, artículos 16 y 31, la ARESEP está obligada a incluir en las tarifas variables sobre el impacto ambiental. Con este proyecto se busca generar un avance significativo en la inclusión de consideraciones ambientales en los modelos tarifarios de ARESEP. Con ese propósito, se contratará la elaboración de propuestas de componentes ambientales en las metodologías de aguas, transportes y energía, con especialistas en economía ambiental.

**Objetivo general:**

Establecer con un conjunto de propuestas para incorporar consideraciones ambientales en los modelos tarifarios de ARESEP.

**Resultados esperados:**

1. Informe con estudios sobre valoración de beneficios ambientales mediante tarifas.
2. Informe con propuestas de componentes ambientales en las metodologías tarifarias.
3. Informe con propuestas de inclusión de incentivos a la conservación ambiental mediante la regulación mediante vías distintas a las fijaciones tarifarias de los servicios regulados existentes.

Número de proyecto:	7
Nombre del proyecto:	Diseño de metodologías tarifarias en el sector de agua y saneamiento.
Costo estimado del proyecto:	€60.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de AGUA

**Descripción:**

Los resultados que se generen con la realización de los proyectos: “Diagnóstico y elaboración de un plan de acción y políticas institucionales para el mejoramiento de las metodologías tarifarias.” y “Desarrollo de criterios metodológicos para valorar impactos ambientales dentro de las fijaciones tarifarias.”, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones que realizará la institución para mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias. En este sentido, se han previsto recursos económicos para realizar trabajos específicos que permitan evaluar y perfeccionar las metodologías tarifarias que se aplican en la Superintendencia de Aguas. En este sentido, se debe indicar que esta Superintendencia ha visualizado los trabajos que se requieren realizar para el perfeccionamiento de las metodologías tarifarias.

La Superintendencia de Agua propone realizar, en un proyecto por etapas, la elaboración de las metodologías regulatorias para los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, con el alcance que se indica a continuación:

En la etapa inicial de este proyecto, se analizarán todas las metodologías regulatorias utilizadas actualmente para todos los prestadores y para los servicios de: Acueducto, Alcantarillado Sanitario, Hidrantes y Tarifa Hídrica

La metodología regulatoria a elaborar, tanto económica como técnica, será de aplicación a los operadores de mayor tamaño y dominio en el mercado que prestan los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.

Esta metodología pretende definir con precisión reglas regulatorias que establezcan un marco transparente, neutral y estable de actuación en el que los operadores, actuales y futuros, se desempeñen razonablemente con un alto grado de seguridad jurídica bajo un esquema de incentivos que promueva el desarrollo del sector en beneficio del universo de los usuarios. De esa forma, un ambiente favorable facilitaría la ejecución de inversiones para desarrollar la infraestructura que requiere el subsector y la entrega a los abonados de un servicio de alta calidad según los estándares establecidos, así como la sostenibilidad de los sistemas, el servicio y el ambiente.

**Objetivo general:**

Elaborar, como parte del marco técnico para la regulación, la metodología de regulación; económica y técnica: fijación de tarifas y sistema de control y seguimiento de la calidad, para los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de todos los prestadores, sean públicos o privados.

La metodología y el marco regulatorio deben estar basados en conceptos económicos actualizados y modernos que busquen la eficiencia en la operación del servicio y en la utilización de los recursos, tanto económicos, naturales como humanos, la regulación de la industria, la protección del ambiente y la maximización del bienestar para los ciudadanos, con un sistema de seguimiento y fiscalización de la calidad que defina los atributos deseados de la calidad y sus valores permisibles, los cuales deben ser acordes con el sistema tarifario.

**Resultados esperados:**

El proyecto se realizará en cuatro etapas.

Durante el año 2012, se ejecutará la primera etapa en la cual se espera los siguientes resultados:

1. Análisis de las metodologías vigentes para los servicios de Acueducto, alcantarillado sanitario, hidrantes y tarifa hídrica para los siguientes prestadores: AyA, E.S.P.H S.A y las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales y recomendaciones sobre su vigencia y aplicabilidad.
2. Revisión y criterio de vigencia y aplicabilidad de los documentos técnicos: Reglamento Sectorial, Reglamento de Prestación de Servicios y Norma Técnica de Hidrómetros.
3. Estado del arte sobre metodologías regulatorias (económica y técnica) de actual aplicación
4. Capacitación en las metodologías propuestas

La segunda etapa se proyecta para el año 2013 y se espera los siguientes resultados:

1. Metodología tarifaria

2. Metodología de calidad
3. Programa de cómputo para cálculo tarifario
4. Capacitación

En el año 2014 se proyecta la tercera etapa, y se espera los siguientes resultados:

1. Contabilidad regulatoria
2. Procedimiento de fiscalización de la calidad. (Programa de autocontrol de la calidad)
3. Auditorías contables.
4. Datos sobre estándares de calidad y costos unitarios.
5. Capacitación

En el año 2015 se proyecta la cuarta etapa y se espera los siguientes resultados:

1. Base de datos
2. Política ambiental del sector
3. Estrategia de captura de la información
4. Capacitación

Número de proyecto:	8
Nombre del proyecto:	Diseño de metodologías tarifarias del sector de transportes
Costo estimado del proyecto:	₡85.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Transportes

### **Descripción**

De acuerdo con los resultados que se generen con la realización de los proyectos 5 y 6 descritos anteriormente, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones que realizará la institución para mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias. En este sentido, se han previsto recursos económicos para realizar trabajos específicos que permitan perfeccionar las metodologías tarifarias que se aplican en la Superintendencia de Transportes. Por lo que esta Superintendencia ha visualizado los trabajos que se requieren para el perfeccionamiento de sus metodologías regulatorias

La Superintendencia de Transporte propone trabajar en los siguientes proyectos con el alcance que se indica a continuación:

#### **1. Análisis de las condiciones operativas, económicas y financieras del servicio de transporte público por autobús.**

**Costo estimado: ₡27.500.000**

En el marco del diseño y constitución de la Superintendencia de Transporte, la Autoridad Reguladora se encuentra en un proceso de revisión de la regulación del servicio de transporte público en su categoría de buses, con el fin de que mejore la equidad y la calidad de dichos servicios, que se avance en una racionalización de la flota y una modernización del conjunto de la industria. Una condición para ello es diseñar una estrategia de generación y explotación de información para que la Autoridad desarrolle un mayor criterio al tomar las decisiones de corto y mediano plazo.

Dadas las características de este servicio masivo, en relación con su gran cantidad de usuarios, operadores y zonas geográficas, cuya regulación abarca cerca de 700 rutas de buses en todo el país, dadas en concesión o permiso a 400 operadores, constituidos por consorcios, empresas formales, y propietarios individuales; para las cuales se tienen unos 3.500 fraccionamientos tarifarios que deben ser ajustados periódicamente por fijaciones individuales y nacionales, se hace indispensable un procedimiento preliminar de validación de la información suministrada por las empresas operadoras, mediante un análisis experto del comportamiento de series históricas y poblacionales, que determine indicadores y parámetros de productividad y eficiencia, para su mejor agrupamiento y evaluación periódica.

Considerando el alto volumen de trabajo que demanda el procesamiento de la información y la necesidad de contar con el criterio de profesionales con amplio dominio de la operación y evaluación de este mercado, y tomando en cuenta la saturación de trabajo de la Dirección encargada de regular el servicio; para llevar a cabo este plan se ha estimado necesaria la contratación de un equipo consultor con mucha experiencia y conocimiento del entorno local de la materia.

**Objetivo general:**

Realizar un análisis de la información operativa y financiera de los operadores de rutas de transporte remunerado de personas modalidad autobús, disponible en los registros de esta Autoridad Reguladora, con el fin de clasificarlas con criterio experto en sectores y corredores que permitan definir un conjunto de estándares aceptables de productividad y eficiencia y dotar a la Autoridad de una guía para establecer un programa de auditorías operativas de verificación in situ de la información suministrada por los operadores.

**Resultados esperados:**

Organización de la información relacionada con variables operativas de las rutas y empresas de transporte, contenidas en los registros digitales de ARESEP, para el periodo de un año de reportes de estadísticas operativas.

Análisis y procesamiento de la información operativa suministrada por ARESEP (características del parque vehicular, longitud de recorridos, etc.).

Conjunto de indicadores operativos y medidas de posición propuestos.

Determinación de criterios y parámetros de validación de la información analizada.

Agrupación de la información operativa de las rutas de transporte público con base en los criterios técnicos definidos, de manera que se establezcan grupos de rutas suficientemente homogéneas, para realizar un análisis comparativo de sus condiciones de productividad y eficiencia.

Ejercicio de cálculo de la tarifas para el conjunto de rutas en cada uno de los grupos homogéneos definidos (simulación de resultados tarifarios).

Comparación de las tarifas simuladas con el pliego de tarifas vigente.

Evaluación de las desviaciones significativas entre las tarifas simuladas y las tarifas vigentes, con el propósito de identificar la existencia de factores que pudieran justificar dichas desviaciones, además de recomendar estrategias que aminoren el efecto de dichos factores.

Indicadores de productividad y eficiencia propuestos a emplear en los procesos de evaluación tarifaria al momento de la simulación, de previo a los procesos de fijación tarifaria individual.

## **2. Diseño y desarrollo de la metodología tarifaria para servicios de aeropuerto**

**Costo estimado: €57.500.000**

El servicio de aeropuertos requiere una metodología que siga principalmente los criterios nacionales de viabilidad, factibilidad, eficacia y además, tomará en cuenta los aspectos de comparación internacional, los objetivos de la regulación y desregulación, la teoría de regulación, así como la aplicación internacional y nacional de las distintas metodologías de precios, tarifas y subsidios, y sus efectos en materia ambiental. Para este proyecto se contrató a la empresa ADVANCED LOGISTED GROUP en el 2009, sin embargo, en el año del 2010 no se aceptaron los productos tal y como fueron requeridos en el contrato N° 006-ARESEP-2009 especificados en el cartel, por lo que se inició un procedimiento de ejecución provisional de garantía de cumplimiento, ante un presunto incumplimiento contractual.

Por lo anterior y debido a que esta metodología es necesaria para la Superintendencia de Transportes, en la aplicación de la regulación integral de los servicios aeroportuarios, se requiere retomar dicho proyecto para el 2012.

### **Objetivo general**

Establecer una metodología regulatoria de tarifas y calidad, para los servicios aeroportuarios susceptibles de ser regulados por ARESEP.

### **Resultados esperados**

1. Análisis de las competencias de ARESEP en la regulación de servicios aeroportuarios a la luz del régimen jurídico vigente y el diagnóstico de los mecanismos vigentes de fijación de tarifas en ARESEP y sus procedimientos.
2. Análisis del grado de aproximación del mecanismo de ajuste de tarifas a principios básicos promovidos por OACI: Transparencia en los ajustes tarifarios, así como del análisis de semejantes a la luz de enfoques regulatorios y tarifas por servicios aeronáuticos vigentes en aeropuertos similares.
3. Planteamiento de mecanismo de vinculación entre el ajuste tarifario y el cumplimiento de estándares de calidad de la provisión de servicios aeronáuticos.
4. Pautas para un nuevo mecanismo de fijación de tarifa, o bien, mejoramiento de los actuales.
5. Plan de capacitación que dote a la ARESEP de las herramientas necesarias para desarrollar, aplicar, mejorar y actualizar el mecanismo tarifario que se vislumbre apropiado, así como, definir las líneas generales sobre las que debe discurrir, si cabe, un nuevo marco jurídico para lo que compete a esta autoridad en esta materia.

Número de proyecto:	9
Nombre del proyecto:	Diseño de metodologías tarifarias para fuentes renovables
Costo estimado del proyecto:	₡12.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Energía

**Descripción:**

Con base en la estrategia definida en el PEI 2012-2016, y en el PND 2010-2014, se visualiza la iniciativa tendiente a asegurar el suministro de energía eléctrica a partir de fuentes de energía limpia y renovables, necesario para el desarrollo del país en las próximas décadas.

De acuerdo con lo anterior, la ARESEP debe apoyar esta iniciativa y desde el 2010 ha trabajado en metodologías relacionadas con las fuentes renovables, como es la metodología de biomasa y generación eólica. En el 2012 se seguirán impulsando nuevas metodologías relacionada con las fuentes renovables para el suministro de energía eléctrica.

En el 2011 se implementará una metodología de generación eólica que permitirá disponer de una tarifa de mercado basada en un benchmarking de otras plantas existentes para dicha fuente.

Para el 2012, se requiere **establecer la metodología de generación eléctrica con otras fuentes renovables** basadas en una planta modelo o alguna metodología similar, bajo la modalidad de planta “llave en mano”, que permita atraer nuevas inversiones con tarifas competitivas que incentiven el uso de la capacidad instalada en el recurso disponible. Además que permitirá una tarifa por industria por fuente que facilitará la pluralidad de tarifas en condiciones similares de cada generador.

**Objetivo general:**

Desarrollar e implementar la metodología tarifaria de generación con fuentes renovables, bajo la modalidad de planta modelo (llave en mano), que establezca la estructura de costos típica de una planta de generación con fuentes renovables, que permita diferenciar o no la antigüedad de los proyectos y su capacidad instalada, y realizar una propuesta de criterios para la actualización de los costos, que cumpla con los criterios establecido en la Ley 7200.

**Resultados esperados:**

1. Informe técnico de la estructura de costos típica de una planta de generación con fuente renovable.
2. Informe definitivo de la metodología y la aplicación de la tarifa, para el sector de generación con la respectiva fuente.
3. Entrenamiento al personal técnico involucrado sobre la metodología propuesta.

Número de proyecto:	10
Nombre del proyecto:	Diagnóstico, elaboración de políticas institucionales y un plan de acción para el mejoramiento de la normativa técnica sobre calidad del servicio
Costo estimado del proyecto:	Recurso interno
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación

**Descripción:**

La Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación es responsable de elaborar un diagnóstico, un plan de acción y un conjunto de propuestas de políticas institucionales que estén orientadas hacia los estándares internacionales, mediante la adopción de un sistema de indicadores de calidad, la contratación de organismos técnicos acreditados, y el fortalecimiento de la fiscalización, supervisión e inspección del cumplimiento de la normativa de calidad, así como la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento. Para ello se requiere orientar programar y organizar, con visión de conjunto, las acciones que realizará la institución para mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos.

La mayoría de la normativa regulatoria está relacionada con la regulación de la calidad de los servicios públicos. Esta área de competencia de la Autoridad Reguladora se basa principalmente en dos campos del conocimiento: las especialidades de las ingenierías asociadas con los procesos productivos involucrados en los servicios regulados, y la regulación entendida como una disciplina especializada, que conforman la regulación de la calidad.

Para ejecutar y coordinar las tareas mencionadas, en el 2012 se contratará un profesional en ingeniería que tenga un alto nivel de desarrollo en campos del conocimiento relacionados con la gestión de la calidad en empresas proveedoras de servicios públicos.

**Objetivo general:**

Brindar a la Autoridad Reguladora una asesoría especializada para diseñar políticas institucionales que sirvan de respaldo y orientación para la normativa y la regulación de la calidad de los servicios públicos.

**Resultados esperados:**

1. Un informe con el diagnóstico que incluya una valoración del estado de la regulación de la calidad que practica la institución
2. Un conjunto de exposiciones al personal de la institución sobre tendencias modernas de regulación de la calidad.
3. Un informe con la propuesta de políticas institucionales para la regulación de la calidad.
4. Un Informe con recomendaciones para elevar sustancialmente el nivel de desarrollo de la regulación de la calidad por parte de la ARESEP, en el corto y mediano plazo.
5. Propuestas de planes de acción de la regulación de calidad, por áreas específicas.

Número de proyecto:	11
Nombre del proyecto:	Diseño de normativa técnica sobre la calidad de los servicios del sector de agua y saneamiento.
Costo estimado del proyecto:	€50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Agua

**Descripción:**

Los resultados que se generen con la realización del proyecto descrito anteriormente, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones de la institución para mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos en el sector de aguas. En este sentido, se han previsto recursos económicos para realizar trabajos específicos que permitan mejorar la normativa de la regulación de la calidad de los servicios públicos en las industrias que conforman ese sector.

**Objetivo general:**

Establecer la normativa de calidad con las políticas definidas que permitan, valorar su cumplimiento y obtener una relación precio-calidad cada vez más cercana a la óptima, en el servicio que se regula.

**Resultados esperados:**

1. Informe sobre el resultado de los estudios de estándares internacionales.
2. Informe sobre el resultado de los estudios de variables de calidad en Costa Rica.
3. Informes con diseños de instrumentos de regulación de la calidad en el sector de aguas, y con propuestas de normativa técnica mediante la cual se formaliza su aplicación.
4. Informes con evaluaciones y propuestas de mejora de la normativa técnica en el sector de aguas previamente elaboradas.

Número de proyecto:	12
Nombre del proyecto:	Diseño de normativa técnica sobre la calidad de los servicios del sector de transportes.
Costo estimado del proyecto:	₡50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Transportes.

**Descripción:**

Los resultados que se generen con la realización del proyecto “Diagnóstico, elaboración de políticas institucionales y un plan de acción para el mejoramiento de la normativa técnica sobre calidad del servicio”, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones de la institución para mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos en el sector de Transportes. En este sentido, se han previsto recursos económicos para realizar trabajos específicos que permitan mejorar la normativa de la regulación de la calidad de los servicios públicos en las industrias que conforman este sector.

**Objetivo general:**

Establecer la normativa de calidad con las políticas definidas que permitan, valorar el cumplimiento y obtener una relación precio-calidad cada vez más cercana a la óptima, en el servicio que se regula.

**Resultados esperados:**

1. Informe sobre el resultado de los estudios de estándares internacionales.
2. Informe sobre el resultado de los estudios de variables de calidad en Costa Rica.
3. Informes con diseños de instrumentos de regulación de la calidad en el sector de transporte, y con propuestas de normativa técnica mediante la cual se formaliza su aplicación.
4. Informes de diseño propuesto y con evaluaciones de la normativa técnica en el sector de transportes previamente elaboradas.

Número de proyecto:	13
Nombre del proyecto:	Diseño de normativa técnica sobre la calidad de los servicios públicos del sector de energía.
Costo estimado del proyecto:	₡50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Energía.

**Descripción:**

Los resultados que se generen con la realización del proyecto “Diagnóstico, elaboración de políticas institucionales y un plan de acción para el mejoramiento de la normativa técnica sobre calidad del servicio”, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones de la institución para mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos en el sector de Energía. En este sentido, se han previsto recursos económicos para realizar trabajos específicos que permitan mejorar la normativa de la regulación de la calidad de los servicios públicos en las industrias que conforman este sector.

**Objetivo general:**

Establecer la normativa de calidad con las políticas definidas que permitan, valorar el cumplimiento y obtener una relación precio-calidad cada vez más cercana a la óptima, en el servicio que se regula.

**Resultados esperados:**

1. Informe sobre el resultado de los estudios de estándares internacionales y sistemas de indicadores de calidad.
2. Informe sobre el resultado de los estudios de variables de calidad en Costa Rica.
3. Informes con diseños de instrumentos de regulación de la calidad en el sector de energía, y con propuestas de normativa técnica mediante la cual se formaliza su aplicación.

4. Informes de diseños propuestos y con evaluaciones de la normativa técnica en el sector de energía previamente **elaboradas**.

Número de proyecto:	14
Nombre del proyecto:	Diagnóstico y elaboración de plan de acción y políticas institucionales para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios.
Costo estimado del proyecto:	¢10.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación

**Descripción:**

En el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) se le asigna a la DGCDR la función de apoyar a la Dirección General de Participación del Usuario (DGPU), mediante la elaboración de estudios que generen insumos necesarios para mejorar su desempeño. Este proyecto se propone realizar un estudio en particular, orientado a realizar un diagnóstico, establecer un conjunto de políticas institucionales y un plan de acción, que permita provocar un salto cualitativo en la capacidad de la DGPU para hacer posible una participación efectiva de los usuarios en los procesos de regulación.

**Objetivo general:**

Establecer un conjunto de políticas orientadas a provocar un salto cualitativo en la capacidad de la Dirección General Participación al Usuario para hacer posible una participación efectiva de los usuarios en los procesos de regulación.

**Resultados esperados:**

1. Un informe de diagnóstico que incluya el panorama de la participación del usuario en la regulación versus los servicios que recibe de parte de la ARESEP tomando en consideración la participación de las comunidades, grandes consumidores, asociaciones comunales, centros educativos y entes representativos de grupos comunales.
2. Establecer un conjunto de políticas que incluya las bases para mejorar los procesos y herramientas que permitan fortalecer la participación del usuario en la regulación.

Número de proyecto:	15
Nombre del proyecto:	Ejecución de actividades para fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos en los procesos regulatorios
Costo estimado del proyecto:	¢32.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General de Participación al Usuario

**Descripción:**

Los resultados que se generen con la realización del proyecto descrito anteriormente, permitirán orientar, con visión de conjunto, las acciones que realizará la institución para fortalecer la participación ciudadana, a través de la educación e información, que permita a los ciudadanos ejercer sus derechos y conocer los cálculos y las metodologías que dan como resultado los precios que pagan por los servicios que reciben.

La Dirección General de Participación al Usuario propone realizar dos trabajos:

- 1. Encuesta a nivel nacional que permita medir la percepción de las personas sobre la prestación de los servicios públicos.**

**Costo estimado:** ¢ 8.000.000

Este proyecto responde específicamente a la función 1-b asignada a esta Dirección en el Reglamento Interno de Organización y Funciones, artículo 30, y es útil para el cumplimiento de las funciones 1-a y 1-g:

*“a- Promover una agenda estratégica de mejora de los servicios públicos regulados a través del fomento de la participación de los usuarios.” “b- Realizar actividades para medir la percepción de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos.” “g-Elaborar y divulgar un informe anual sobre el estado del cumplimiento de los derechos de los usuarios de servicios públicos regulados.”*

En este sentido se propone la contratación de una empresa especializada en este tipo de labores.

**Objetivo General:**

Ejecutar acciones y actividades con el fin de conocer la percepción de las personas sobre la prestación de los servicios públicos regulados por la ARESEP.

**Resultados esperados:**

1. Informe de resultados sobre las actividades realizadas para conocer la percepción de los usuarios.
2. Informe a las Superintendencias sobre la percepción para que oriente sus esfuerzos en la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

**2. Promoción y fortalecimiento de organizaciones para la defensa de los usuarios**

**Costo estimado:** ₡ 24.000.000

La intervención de los usuarios de los servicios públicos regulados por la ARESEP dentro de los procesos de participación ciudadana que realiza la institución, y su incidencia dentro de las políticas institucionales, es limitada.

Desde ese punto de vista, resulta necesario incentivar y promover la participación de las personas, con el objeto de procurar ese equilibrio entre usuarios y prestadores señalado por la ley 7593, por lo que se propone emprender acciones dirigidas a fortalecer a organizaciones que pueden proteger y defender los derechos de los usuarios de los servicios públicos, según se detalla a continuación:

- Diseño de un programa de capacitación a organizaciones de consumidores, sobre los procesos regulatorios y posibilidades de participación para defender los derechos de los usuarios de servicios.
- Diseño y elaboración de materiales impresos para la promoción de líderes y organizaciones para la defensa de los usuarios de los servicios públicos.

- Realización de actividades de capacitación y promoción de organizaciones de consumidores en cabeceras de regiones del país definidas por MIDEPLAN, donde tienen lugar las audiencias públicas a nivel nacional.

**Objetivo General:**

Incentivar y capacitar a los grupos de usuarios para que éstos conformen organizaciones de consumidores que promuevan la participación de los usuarios en los procesos regulatorios.

**Resultados esperados:**

1. Informe de diseño de un programa de capacitación a organizaciones de consumidores, sobre los procesos regulatorios y posibilidades de participación para defender los derechos de los usuarios de servicios.
2. Informe de diseño y elaboración de materiales impresos para la promoción de líderes y organizaciones para la defensa de los usuarios de los servicios públicos.
3. Informe de actividades de capacitación y promoción de organizaciones de consumidores.

Número de proyecto:	16
Nombre del proyecto:	Diagnóstico de necesidades y elaboración de un plan de capacitación y desarrollo para la ARESEP
Costo estimado del proyecto:	₡11.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.02 Servicios Jurídicos
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación

**Descripción:**

Tal y como se indica en el PEI, la ARESEP debe ser líder en materia de regulación de servicios públicos, para lo cual se requiere que el personal actual se mantenga actualizado y capacitar al personal entrante, con el fin de promover la mejora continua, la innovación y la creatividad de los funcionarios a todo nivel, de manera que se consolide un proceso de gestión del conocimiento con sus respectivos instrumentos.

De acuerdo con lo anterior se requiere realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación y elaborar un plan de capacitación que determine cada una de las fases, que incluya un plan piloto, de manera que permita mejorar la labor de las funciones sustantivas y administrativas de la ARESEP, según se establece en la Ley 7593.

**Objetivo general:**

Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación a nivel institucional y elaborar un plan de capacitación que incluya cada una de las fases del proceso de capacitación y desarrollo, alineado con la estrategia institucional, a fin de lograr mayor eficacia en los procesos y facilitar la toma de decisiones respectivas.

**Resultados esperados:**

1. Un informe que incluya el diagnóstico de necesidades de capacitación de la institución
2. Un informe con la propuesta de plan integral de capacitación en cada una de sus fases: Planificación, ejecución y evaluación.
3. Un documento con la propuesta del plan piloto para el desarrollo de un modelo de Capacitación y Desarrollo para la ARESEP.

Número de proyecto	17
Nombre del proyecto:	Actualización de la estructura ocupacional de la ARESEP
Costo estimado del proyecto:	¢19,000,000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias económicas y sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación

### **Descripción**

Se diseñará un sistema ocupacional para la Autoridad Reguladora a fin de actualizar el perfil de los puestos requeridos por la institución para el cumplimiento de los objetivos. El sistema permitirá definir la estructura y contenido de los puestos de trabajo a fin de realizar los diversos procesos de recursos humanos de forma más efectiva.

Se actualizarán los salarios de los puestos de la ARESEP con el mercado, a fin de mantener un sistema de remuneración competitiva según la política salarial vigente.

### **Objetivo general:**

Diseñar e implementar una estructura ocupacional moderna ajustada a los requerimientos de la Autoridad Reguladora. Reclasificar todos los puestos de acuerdo con la nueva estructura ocupacional aprobada y actualizar los salarios de los puestos con el mercado de referencia.

### **Resultados esperados:**

1. Un documento con la propuesta del modelo de estructura ocupacional.
2. Un documento con la guía para implementar el modelo de estructura ocupacional
3. Un documento con la revisión de los resultados de la implementación del modelo.
4. Un documento con la revisión de la reclasificación de todos los puestos.
5. Documento con el estudio salarial de mercado de los dos semestres del período.

Número de proyecto:	18
Nombre del proyecto:	Estudios técnicos para el proyecto del edificio La Sabana.
Costo estimado del proyecto:	₡50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.03 Servicios de Ingeniería
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Gerencia General

**Descripción:**

La ARESEP requiere elaborar una Plan Maestro que permita la realización de estudios y propuestas para determinar la factibilidad económica-financiera, jurídica, técnica y urbanística del Proyecto de construcción o remodelación de los inmuebles: fincas 1-400715-000, 1-233513 y 1-359389-000 propiedad de ARESEP. Por acuerdo de Junta Directiva 004-044-2010, se creó una comisión institucional conformada por profesionales de diferentes disciplinas, mediante el cual se ordena la elaboración de los términos de referencia para la contratación de una empresa que se encargará de elaborar el referido plan maestro. La comisión institucional funcionará como contraparte y brindará a la empresa los insumos necesarios para cumplir con el objeto de la contratación. En dicho acuerdo se autoriza la comisión a llevar a cabo las consultas que sean pertinentes y a apoyarse en los estudios de expertos si lo considera necesario.

**Objetivo general:**

Elaborar un Plan Maestro y los estudios técnicos necesarios para que la comisión institucional nombrada según acuerdo de Junta Directiva 004-044-2010, cumpla con las tareas encomendadas.

**Resultados esperados:**

- a. Informe que contenga el Plan Maestro que conlleve a desarrollar el proyecto de edificio de Sabana Sur
- b. Informes de estudios técnicos con las recomendaciones requeridas que determinen la factibilidad económica, jurídica, técnica y urbanística del Proyecto de construcción o remodelación las propiedades de la ARESEP en Sabana Sur: fincas 1-400715-000, 1-233513 y 1-359389-000

Número de proyecto:	19
Nombre del proyecto:	Actualización de reglamento administrativo internos.
Costo estimado del proyecto:	₡15.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.02 Servicios Jurídicos
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación

**Descripción:**

La ARESEP requiere que se revisen y actualicen los reglamentos administrativos internos, con el fin de que se mejore y agilice la labor administrativa. Este trabajo se procura realizar con el apoyo de servicios profesionales externos.

**Objetivo general:**

Realizar propuestas de creación o actualización de normativa administrativa, que luego puedan ser remitidas a Junta Directiva para su aprobación.

**Resultados esperados:**

1. Diagnóstico de la normativa administrativa interna actual.
2. Propuestas de creación o actualización de normativa administrativa interna.
3. Divulgación de la propuesta de normativa administrativa interna para observaciones.
4. Informe final de normativa administrativa interna para presentar ante Junta Directiva.

Número de proyecto:	20
Nombre del proyecto:	Rediseño de procesos y procedimientos institucionales.
Costo estimado del proyecto:	¢50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.03 Servicios de Ingeniería
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General de Estrategia y Evaluación

**Descripción:**

La Dirección General de Estrategia y Evaluación debe apoyar el diseño y la implementación de los procesos de organización, reorganización y transformación administrativa, así como facilitar el diseño y la mejora continua de los procesos y los procedimientos institucionales.

Para el 2012 esta Dirección tiene previsto trabajar en el rediseño de los procesos y procedimientos de la Institución, en concordancia con la implementación de sistemas de información.

**Objetivo general:**

Rediseñar los procesos y procedimientos de trabajo de las áreas de regulación, en concordancia con la implementación de nuevos sistemas de información.

**Resultados esperados:**

- a. Informe de revisión de la estructura organizativa de la ARESEP y del Reglamento de organización y Funciones actualizados
- b. Informe de revisión y diseño de los procesos y procedimientos de la Institución
- c. Informe de desarrollo de las cargas de trabajo por procedimiento diseñado.
- d. Informe de Perfil de funcionarios para ejecutar cada procedimiento.
- e. Manual de organización, procesos y procedimientos rediseñados para cada una de las áreas de la Institución.

Número de proyecto	21
Nombre del proyecto:	Implementación del sistema de información regulatoria de energía.
Costo estimado del proyecto:	¢108.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.05 Desarrollo de Sistemas de Información
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	2
Responsable:	Superintendencia de Energía

**Descripción:**

La regulación efectiva de los servicios públicos exige contar con suficiente información de los factores que inciden en el costo del servicio. Para ello es necesario desarrollar un sistema de información regulatoria, con una base de datos relativa a la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, las inversiones, los costos de operación y mantenimiento, la calidad del servicio y los aspectos financieros-contable. Este sistema sería una solución tecnológica cuya finalidad consiste en satisfacer, de manera adecuada, las necesidades de información actuales y futuras relacionadas con los servicios del sector de la Superintendencia de Energía, mediante un diseño flexible que le permita contar con una plataforma tecnológica capaz de generar, almacenar, buscar, seleccionar, consultar, comunicar y distribuir de manera ágil, confiable y oportuna, bajo estándares de calidad y consistencia, la información requerida para el logro de los objetivos fijados para la Superintendencia, en materia de regulación y seguimiento de la calidad de los sectores de electricidad e hidrocarburos, haciendo uso de una base de datos integrada, que sea alimentada de manera automatizada a partir de la información suministrada por los entes regulados mediante la aplicación de formatos digitales estandarizado, que permita el acceso vía WEB de la información por parte de las empresas reguladas.

Para este proyecto se estima un costo de equipo de cómputo de \$80 mil, que incluye hardware y licenciamiento que permitirá operar el sistema.

Para el año 2012 se desarrollará fase II, que consiste en desarrollar el módulo del sistema analítico para hidrocarburos, con indicadores de manejo habitual que se mantendrán actualizados

**Objetivo general:**

Desarrollar la fase II del sistema de información regulatoria integrado para la regulación económica y técnica de los Servicios de Energía.

**Resultados esperados:**

- a. Informes de indicadores actualizados del sector de hidrocarburos que involucra calidad, tarifas, entre otros.
- b. Informe de avance de los módulos desarrollados que integran el sistema de información regulatoria.
- c. Desarrollo de tres módulos especiales relacionados con: “Sistema de identificación y cuantificación de unidades constructivas”, “Sistema de identificación y contabilización de interrupciones” y “Sistema de identificación de tipos de averías y lugar de ocurrencia”, que deben estar integrados con el sistema total.
- d. Informe de implementación.
- e. Informe de operación.

Número de proyecto:	22
Nombre del proyecto:	Implementación del sistema automatizado de planificación y seguimiento de la gestión institucional.
Costo estimado del proyecto:	₡30.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.05 Desarrollo de Sistemas de Información
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General de Estrategia y Evaluación

**Descripción:**

La Dirección General de Estrategia y Evaluación tiene a cargo la fiscalización y la evaluación de la gestión institucional y la asesoría en materia de estrategia y planeación. Actualmente estos procesos no se encuentran automatizados, ni la información está disponible en forma centralizada que permita el adecuado seguimiento de la gestión institucional.

Existen en el mercado herramientas informáticas que permiten que esta labor se realice en forma eficiente, productiva y con calidad, de manera que el personal de la dirección pueda dedicar su esfuerzo principal al análisis de los resultados, a emitir recomendaciones relacionadas con la mejora continua y a apoyar al resto de la Institución en la implementación de los cambios que resulten apropiados para facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos en los planes institucionales.

Este sistema permitirá planificar, dar seguimiento al desarrollo de los proyectos institucionales mediante una conciliación de las necesidades oportunidades y expectativas sobre los servicios que se brindan, así como el control de los planes institucionales y el control presupuestario asociado.

**Objetivo general:**

Implementar un sistema automatizado que permita administrar la información necesaria respecto a la gestión de la planificación de la Institución así como su seguimiento.

**Resultados esperados:**

Informe de implementación del Sistema de la planificación institucional así como su seguimiento.

Número de proyecto:	23
Nombre del proyecto:	Implementación del sistema administrativo financiero.
Costo estimado del proyecto:	¢100.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.05 Desarrollo de Sistemas de Información
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección Administrativa Financiera

**Descripción:**

El sistema administrativo que utiliza la ARESEP en la actualidad se ha vuelto obsoleto en su operación, recibe un alto grado de mantenimiento e incorporación de mejoras, por cuanto no posee las características funcionales y de diseño que le permitan adaptarse a las necesidades y constantes cambios que exige su operación. Aunado a ello, no se aprovechan las tecnologías disponibles como por ejemplo lo relacionado con ambientes internet y consecuentemente no permite potencializar los recursos disponibles. La arquitectura cliente – servidor de las aplicaciones actuales, segmenta la lógica de negocio, donde gran parte de ella reside en la base de datos y otra parte se define a nivel de aplicación cliente. Esto ocasiona que se reste portabilidad y escalabilidad a la plataforma de software. Todo lo anterior, no le permitiría a la Administrativa Financiera poder adaptarse a las exigencias de nuevos sistemas contables asignados por autoridades externas a la institución que lo solicitarán, por lo que se considera conveniente la implementación de un sistema que cuente con los requerimientos y apoyo de la administración financiera contable en todos los aspectos necesarios para la realización exitosa del proyecto. Se aclara que en el 2011 se iniciará con la elaboración de las especificaciones técnicas y el proceso de contratación.

**Objetivo general:**

Desarrollar e implementar un sistema administrativo financiero que facilite todo el proceso contable, presupuestario, estados financieros, entre otros.

**Resultados esperados:**

Sistema administrativo financiero implementado en los módulos correspondientes.

Número de proyecto:	24
Nombre del proyecto:	Implementación del sistema de gestión documental.
Costo estimado del proyecto:	¢150.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.05 Desarrollo de Sistemas de Información
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Gestión Documental

**Descripción:**

Con este proyecto se procura fortalecer las capacidades actuales de la organización por medio de la automatización de procesos tal que se contribuya significativamente a la eficiencia de la organización. La ARESEP requiere administrar la información por medio de un sistema que facilite el manejo de la correspondencia entrante y saliente, que involucre y relacione: tareas, personas y documentos.

Este sistema incluye los siguientes subsistemas:

- Control de correspondencia que apoya los procesos de registro, control, formulación, envío y recepción de correspondencia institucional.
- Imágenes y documentos
- Actas y acuerdos

**Objetivo general:**

Facilitar el manejo de documentos, control de correspondencia y generación automática de expedientes y registros administrativos.

**Resultados esperados:**

Sistema de gestión documental implementado en los módulos correspondientes.

Número de proyecto:	25
Nombre del proyecto:	Portal Electrónico.
Costo estimado del proyecto:	₡50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.05 Desarrollo de sistemas
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Tecnología de información</li> </ul>

**Descripción:**

El sitio web con el que cuenta la institución actualmente, presenta serias limitaciones para incorporar información dinámica, dado que no se cuenta con las fuentes y la herramienta de desarrollo ya está obsoleta, por lo que la relación que se debería de dar entre los usuarios, prestadores y la ARESEP, no es la idónea.

Todas las áreas de la institución, deben participar en el desarrollo del portal, dado que deben de participar en la determinación y administración del nuevo portal electrónico y asumirán sus responsabilidades en la administración del mismo.

Para la operación de este portal debe existir un administrador con un perfil no técnico, el cual garantizará la calidad de lo que se publique en el mismo, además se debe realizar un proceso de capacitación y concientización sobre como debe ser presentada la información en el portal

Entre los beneficios esperados de este nuevo sitio web (portal electrónico) se tienen los siguientes:

- a. Facilitar al usuario la tramitación de servicios con la institución a través de una información más clara y/o de la disponibilidad de servicios en línea.
- b. Lograr ahorros en dinero y tiempo invertidos en la tramitación de servicios tanto de parte de los usuarios como de la misma institución.
- c. Promover la transparencia y la participación ciudadana.

- d. Mayor agilidad para que los funcionarios de la ARESEP puedan tener acceso rápido a información clave sin tener que depender de áreas de información o funcionarios en particular.
- e. Atención más directa, efectiva y de calidad de los funcionarios al contar con información de mejor calidad y de manera más oportuna.
- f. Obtener retroalimentación por parte de los usuarios sobre los diferentes aspectos del quehacer institucional.

**Objetivo General:**

Desarrollar el sitio web (portal electrónico) para permitir a los prestadores, usuarios de servicios públicos y ciudadanía en general, contar con un instrumento adecuado para el intercambio de información precisa y oportuna sobre temas de regulación de servicios públicos.

**Resultados esperados:**

- a. Informe de análisis del portal
- b. Informe de desarrollo del portal
- c. Informe de implementación
- d. Informe de operación y puesta en marcha
- e. Informe de capacitación a los funcionarios

Número de proyecto:	26
Nombre del proyecto:	Depuración de la información de valor permanente de 1928 a 1996 de SNE para enviar a Archivo Nacional.
Costo estimado del proyecto:	₡15.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Gestión Documental

**Descripción:**

La Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento, en su artículo 46 indica “Cada Institución Pública transferirá a la Dirección General de Archivo Nacional, la archiva lía existente en su archivo central, de acuerdo con los requisitos que se fijen al reglamento de esta ley, el plazo de envío no será mayor de 20 años, contados a partir de la fecha en que se originó el documento”.

La ARESEP requiere transferir la información de los años 1928 a 1996 relacionada con el antiguo Servicio Nacional de Electricidad, que es un fondo cerrado, aplicando todas las técnicas archivísticas que para ello exige la Dirección General de Archivo Nacional. Además se exigen otros requisitos que se incluyan los datos en el sistema que ello utilizan para el control de estos documentos.

**Objetivo general:**

Depurar la información de valor permanente de los años 1928 a 1996, para enviar a Archivo Nacional.

**Resultados esperados:**

660 cajas con información depurada para un total de 76 metros lineales.

Número de proyecto:	27
Nombre del proyecto:	Asesoría para la fiscalización y seguimiento de proyectos estratégicos.
Costo estimado del proyecto:	¢50.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General de Estrategia y Evaluación

**Descripción:**

La Dirección General de Estrategia y Evaluación tiene a cargo la fiscalización y la evaluación de la gestión institucional y la asesoría en materia de estrategia y planeación. Como parte de estas responsabilidades le corresponde construir y ejecutar los sistemas de seguimiento y fiscalización de la gestión institucional, que comprendan la gestión administrativa y la ejecución de las funciones sustantivas acorde con la normativa vigente.

La baja ejecución, tanto física como presupuestaria, en lo que corresponde al desarrollo de proyectos en ARESEP, hace necesario que los proyectos estratégicos reciban una atención especial de parte de esta Dirección General para que tanto su desarrollo como sus resultados coincidan con los objetivos propuestos de desarrollo institucional. En razón de lo anterior, esta Dirección requiere recursos para la contratación de especialistas externos que contribuyan al éxito de los proyectos estratégicos.

**Objetivo general:**

Asesorar mediante un adecuado proceso de fiscalización y seguimiento, a las diferentes áreas organizativas de la ARESEP, responsables del desarrollo de proyectos estratégicos para que se logre la meta de cumplimiento establecida en los planes.

**Resultados esperados:**

Informes de fiscalización y seguimiento de los proyectos institucionales.

Número de proyecto:	28
Nombre del proyecto:	Asesoría para el mejoramiento del sistema de Control Interno y Riesgo.
Costo estimado del proyecto:	¢10.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección General de Estrategia y Evaluación

**Descripción:**

El control interno es un proceso integral efectuado por la administración activa, diseñado para enfrentarse a los riesgos, para dar una seguridad razonable en la consecución de la misión de la institución, y para la consecución de los siguientes objetivos:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Beneficios en la aplicación del control interno:

- Ayuda a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales.
- Integración y asimilación del personal de las metas de la institución
- Ayuda al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo.
- Contribuye a evitar fraudes y corrupción interna.
- Facilita a los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos.

La Dirección General de Estrategia y Evaluación tiene a cargo la fiscalización y la evaluación de la gestión institucional y la asesoría en materia de estrategia y planeación. Aspectos medulares dentro del control y la evaluación de la gestión institucional están asignados a esta dirección tales como:

- Servir como secretaría técnica de las comisiones de Control Interno y Evaluación de Riesgos con el propósito de facilitar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la aplicación adecuada de la normativa que se ha emitido al respecto.
- Coordinar el diseño y evaluar la ejecución del sistema de gestión del riesgo institucional así como proponer a la Junta Directiva, al Regulador General y al Gerente General los requerimientos del sistema interno de rendición de cuentas y administración del riesgo.

Para el cumplimiento de estas asignaciones, se crearon las comisiones de Control Interno y del SEVRI, las cuales son coordinadas por esta Dirección General.

La implementación de la normativa que al respecto ha emitido la Contraloría General de la República, ha sido efectiva hasta la fecha, tal y como lo señalan los informes que ha elaborado la Auditoría Interna de ARESEP.

Sin embargo, se han considerado necesario hacer un replanteamiento sobre el funcionamiento de estas comisiones por las siguientes razones:

- El trabajo de las comisiones ha provocado un gran desgaste en los funcionarios que fueron asignados para formar parte de las comisiones por las diferentes áreas de la institución, externas a esta dirección. A dichos funcionarios se les recargó el trabajo puesto que sus funciones deben cumplirlas en sus áreas de trabajo formales y en la implementación de la mencionada normativa se les ha exigido una participación muy activa y permanente.
- La continuación de estos procesos tendrá mayores exigencias en lo que corresponde a metodologías de aplicación, control y evaluación dado que se deberá aplicar a todos los funcionarios de ARESEP, por lo que es necesario una revisión del marco de trabajo y una propuesta de mejora para la implementación de estas metodologías.

**Objetivo general:**

Asesorar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación en el fortalecimiento, las fases de dirección, control de procesos y la revisión del marco de trabajo de los sistemas de Control Interno y Sistema Específico en la Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) para que dichos sistemas sean atendidos en cuanto a su normativa por todos los funcionarios de la Institución.

**Resultados esperados:**

- a. Informe que incluya las propuestas de fortalecimiento de los sistemas de control interno y SEVRI para la Institución.
- b. Informe que incluya las recomendaciones para establecer las herramientas de gestión del SEVRI y Control Interno.

Número de proyecto:	29
Nombre del proyecto:	Auditoría externa financiera (NIC) y operativa (Control Interno).
Costo estimado del proyecto:	₡13.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Dirección Administrativa Financiera

**Descripción:**

Se requiere contratar los servicios de una auditoría externa que emita criterio sobre los estados financieros, el cumplimiento de las NIC y el control interno de la actividad financiera. Esta Auditoría permitirá obtener una certeza razonable de los estados financieros e identificar las desviaciones que produzcan en el cumplimiento de alguna de las normas contables. Adicionalmente se identificarán las actividades de control que presenten deficiencias para su posterior corrección.

**Objetivo general:**

Auditar los estados financieros que permita validar la razonabilidad de los mismos e identificar las actividades de control que se presenten en función contable.

**Resultados esperados:**

1. Informe de estados financieros auditados
2. Informe de debilidades fortalezas de control interno de la actividad financiera.

Número de proyecto:	30
Nombre del proyecto:	Evaluación externa de la calidad de la gestión de la Auditoría Interna.
Costo estimado del proyecto:	₡25.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Auditoría Interna

**Descripción:**

La Auditoría Interna requiere de una revisión externa para cumplir con la directriz D-2-2008-CO-DFOE, además desarrollar, aplicar, mantener y perfeccionar el programa de aseguramiento de la calidad, con el fin de añadir valor agregado a la gestión institucional, así como proporcionar una seguridad razonable de las actividades que se realizan.

**Objetivo general:**

Validar las autoevaluaciones realizadas por la Auditoría Interna con respecto a los períodos autoevaluados y examinar la gestión en general de esta área.

**Resultados esperados:**

- a. Informe de validación por evaluación de la eficacia de la actividad de la Auditoría Interna.
- b. Informe de validación de la identificación e implementación de oportunidades de mejora para la actividad de la auditoría interna.
- c. Informe sobre la opinión del cumplimiento del “Manual de normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público”.

Número de proyecto:	31
Nombre del proyecto:	Programa de comunicación institucional.
Costo estimado del proyecto:	₡25.000.000
Partida presupuestaria:	1.04.04 Ciencias Económicas y Sociales
Fuente de financiamiento:	Canon
Programa presupuestario:	1
Responsable:	Comunicación Institucional

**Descripción:**

La ARESEP requiere un programa de comunicación que permita definir una estrategia para fortalecer su imagen y la transparencia de sus actuaciones. Este programa debe enlazar todas las actividades de proyección que realiza esta institución, de manera que exista un mensaje consecuente y hacia el logro de los objetivos trazados.

Este programa debe incluir la comunicación fluida interna y externa de la Institución, entre dependencias de regulación, de apoyo y la Administración Superior, así como con los usuarios y operadores.

**Objetivo general:**

Elaborar un programa de comunicación Institucional que permita definir la estrategia correspondiente para fortalecer la imagen y la transparencia de la ARESEP.

**Resultado esperado:**

1. Informe de diagnóstico de la comunicación institucional tanto interna como externa.
2. Informe de propuesta de programa de comunicación institucional.