



Plan Operativo Institucional 2013



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO JURÍDICO INSTITUCIONAL.....	3
3.	DIAGNÓSTICO	4
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4
5.	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA	6
6.	MARCO ESTRATÉGICO	8
7.	MERCADO PÚBLICO.....	8
8.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	10
9.	PRIORIDADES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013	11
10.	ANEXOS	29

1. INTRODUCCIÓN

Este Plan Operativo Institucional (POI) debe entenderse como el instrumento de gestión administrativa que establece las actividades, tareas y trabajos que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) pretende realizar durante el ejercicio económico 2013, en consecuencia, sirve de fundamento para el Proyecto de Presupuesto 2013.

Las metas establecidas en este documento están asociadas a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo 07-58-2011, las cuales se definieron a partir de las siguientes premisas:

- Orientar el accionar de la organización para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y orientaciones estratégicas, de tal forma que se promueva una administración cuyo modelo de gestión se caracterice por la 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 distintas dependencias de manera sustentada, en información útil y confiable.
- 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.
- Por medio del oficio DFOE-EC-0393 / 07687, del 27 de julio 2012, la Contraloría General de la República aprobó el Proyecto de Cánones 2013.

En la formulación de este Plan Operativo Institucional participaron todas las dependencias de la organización y fue objeto de amplia discusión en la Junta Directiva.

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, así como de los proyectos de presupuesto.

La ARESEP es la responsable de regular, técnica y económicamente, los mercados que le asigna la ley y de propiciar 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.

A continuación se presentan los artículos de la Ley 7593 que enmarcan los temas relacionados con el Plan Operativo:

Artículos	Temas
1	Autonomía de la ARESEP
5, 6.a, 6.b, 6.c, 6.d, 6.e	Principales funciones y obligaciones de la ARESEP
82, 82.a, 82.b, 82.c) y 84	Patrimonio y financiamiento de la ARESEP

Otras leyes y normativas que son parte del marco jurídico:

- Ley 8131 Administración Financiera de la Republica y Presupuestos Públicos, Tomo II.
- Normativa de Presupuestos Públicos RDC-24-2012 de la Contraloría General de la República.

3. DIAGNÓSTICO

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

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) Superintendencia de Telecomunicaciones*
- 4) Intendencia de Energía **
- 5) Intendencia de Agua y Saneamiento**
- 6) Intendencia de Transporte Público**
- 7) 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 Comunicación Institucional.
 - e. Funciones gerenciales de Tecnología de Información***
 - f. Funciones gerenciales de Administración Financiera***
 - g. Funciones gerenciales de Servicios Generales***
 - h. Funciones gerenciales de Proveduría Institucional***
 - i. Funciones gerenciales de Gestión y Documentación***

* Órgano de máxima desconcentración.

** Las Intendencias de Energía, Agua y Saneamiento, y Transporte se encuentran en una etapa de conformación. Las funciones en materia de fijación tarifaria son desempeñadas por el Comité de Regulación, según transitorio II, artículo 65 del Reglamento de Organización y Funciones (RIOF).

*** 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 estudios 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: 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 la Institución. Adscrita a este equipo colegiado se encuentra la Secretaría de la Junta Directiva, cuyo objetivo es brindar el apoyo en labores secretariales y asistenciales.

Subprograma 1.2 Auditoría Interna: 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: 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: Esta Dirección General tiene a cargo la fiscalización y la evaluación de la gestión institucional y la asesoría en materia de estrategia y planeación.

Subprograma 1.5 Gerencia General: 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.
- Subprograma 1.5.2 Comunicación Institucional.
- Subprograma 1.5.3 Gestión y Documentación.

Subprograma 1.6 Dirección Administrativa Financiera: 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: 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: 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: 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 Intendencia de Energía: 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; el suministro de los servicios de hidrocarburos que incluyen los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas, destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución y al consumidor final, así como el transporte que se emplea para el abastecimiento nacional de combustibles (artículo 5, incisos a y d, de la Ley 7593).

Subprograma 2.2 Intendencia de Agua y Saneamiento : 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 Intendencia de Transporte Público : 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).

1. MARCO ESTRATÉGICO

El marco estratégico de la ARESEP está contenido en el PEI 2012-2016, 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.

2. 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, así como 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, todavía existen algunos a los cuales se aplican metodología tarifarias a nivel de empresa.

A continuación se presenta la lista de empresas prestatarias de los servicios públicos regulados por ARESEP:

Servicio Público	Empresas
Energía eléctrica	ICE, CNFL, JASEC, ESPH, COOPESANTOS, COOPELESCA, COOPEALFARO RUIZ, COOPEGUANACASTE, Cogeneradores privados (aprox. 31 empresas).
Hidrocarburos	RECOPE S.A. (Importación - Refinación). Transportistas (Productos sucios y limpios). Estaciones de servicio (gasolineras, diesel). Estaciones que distribuyen combustible para la Aviación. Envasadores y Distribuidores de gas licuado. Distribuidores de combustibles sin punto fijo de ventas (Peddlers).
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.

3. 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. En el PEI 2012-2016 se detallan los objetivos estratégicos que se presentan en la siguiente figura:



4. PRIORIDADES DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013

Dentro de las prioridades del PEI, se encuentra el lograr la eficiencia de la regulación con respecto a la capacidad de ofrecer servicios eficientes a las partes interesadas, el propiciar un mercado de servicio público dinámico y atractivo para el desarrollo económico y calidad de vida para la población.

En concordancia con lo anterior y en cumplimiento de los objetivos del PEI, en el POI 2013 se le dará énfasis al objetivo estratégico 2, relacionado con la mejora y perfeccionamiento de las metodologías tarifarias para que sean más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles a los operadores y usuarios; al objetivo estratégico 3, relacionado con mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos; al objetivo N° 4, relacionado con la participación al usuario y al objetivo N° 7, relacionado con la eficiencia operativa. También se avanzará en los demás objetivos estratégicos.

Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias (objetivo estratégico 2).

“Las metodologías tarifarias deben ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios. Para la ARESEP su aplicación debe ser sencilla y ágil”.

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

- Desarrollar nuevas metodologías tarifarias.
- Elaborar estudio de base para futuros diseños metodológicos.
- Elaborar políticas sobre metodologías.

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

1.1. Desarrollar nuevas metodologías tarifarias

Para el año 2013 se realizarán los siguientes trabajos de mejora en las metodologías tarifarias:

N°	METODOLOGÍA	SECTOR
1	Metodología de generación privada que incorpore factor ambiental y unificación de metodologías de plantas generadoras viejas y nuevas.	Energía
2	Metodología de tarifas de distribución eléctrica.	Energía
3	Metodología para fijación de tarifas en puertos y estibas (JAPDEVA).	Transporte
4	Metodología para fijación ordinaria de tarifas de autobuses.	Transporte
5	Metodología de fijación extraordinaria para el servicio de autobús.	Transporte
6	Modelo para fijaciones ordinarias de tarifas para los servicios de acueductos y alcantarillados.	Agua
7	Metodología para determinar el aporte comunal durante la operación de servicios de ASADAS.	Agua

Estas metodologías se ejecutarán de acuerdo con los criterios de medición que se indican en el anexo 4.

1.2. Elaborar estudios de base para diseños metodológicos

En el 2013, también se tiene programado realizar los siguientes estudios que servirán de base para diseños metodológicos:

No.	ESTUDIO	SECTOR
1	Análisis de opciones de diseño de componentes ambientales en modelos tarifarios	Todos
2	Análisis de los procesos de inversión de los grandes operadores estatales en los tres sectores	Todos
3	Análisis de tendencias en los gastos de operación de los grandes operadores estatales	Todos
4	Costo de capital en empresas reguladas sector energía	Energía
5	Estudio de opciones de pago electrónico en el servicio de transporte por autobús	Transporte
6	Análisis de parámetros de calidad que se incluyan en las metodologías tarifarias que lo ameriten	Todos

1.3. Elaborar políticas sobre metodologías

Es necesario que la ARESEP defina un conjunto de políticas que permitan orientar y estandarizar el desarrollo de metodologías tarifarias. En el 2013 se tiene programado definir el siguiente estudio de política regulatoria.

N°	POLÍTICA	SECTOR
1	Criterios comunes para diseño de metodologías tarifarias	Todos

Recursos requeridos para este objetivo

Para lograr las metas establecidas en el 2013, en el componente de metodologías tarifarias, la ARESEP requiere, además de los recursos con que ya cuenta, lo siguiente:

a) Plazas nuevas

El recurso humano especializado para desarrollar trabajos relacionados con las metodologías tarifarias se encuentra fundamentalmente en la ARESEP, dado que se trata de una de las funciones sustantivas de la organización que produce la generación del conocimiento técnico. Esta tarea requiere participación de funcionarios de las áreas de regulación y del Centro de Desarrollo de la Regulación

Para lograr las metas establecidas en el 2013 se recurrirá al recurso humano con que ya cuenta la ARESEP, sin embargo, es necesario fortalecer esta capacidad de la organización por las siguientes razones:

- El personal de las áreas técnicas se encuentra saturado con las actividades cotidianas de regulación, tales como fijaciones tarifarias, seguimiento y fiscalización, atención de quejas, entre otras.
- El Centro de Desarrollo de la Regulación es una dependencia creada en el 2009, con el fin de dirigir, investigar y coordinar el desarrollo de las nuevas metodologías, entre otras cosas, y cuenta con solamente tres funcionarios para realizar esta tarea, dado que no ha sido posible dotar de personal suficiente a esta área para que pueda cumplir con las funciones asignadas.

En razón de lo anterior, para el trabajo de diseño metodológico, la ARESEP requiere del siguiente recurso humano adicional:

- Plazas para CDR:

CANTIDAD	CLASE	ESPECIALIDAD
3	Profesional 5	Economía
1	Profesional 5	Ciencias Sociales

- Programa de Asistentes Universitarios: para de seguir las buenas prácticas de otras organizaciones, la ARESEP considera que el trabajo que realizan los profesionales se puede apalancar con la participación de estudiantes universitarios, de nivel avanzado, en carreras tales como economía, estadística, administración. En ese sentido, se pretende establecer este programa, para lo cual se requiere de la creación de las siguientes plazas nuevas:

CANTIDAD	CLASE	SECTOR
1	Gestor técnico	Energía
1	Gestor técnico	Transporte
1	Gestor técnico	Agua
1	Gestor técnico	CDR

b) Servicios de gestión y apoyo

La elaboración de los estudios que servirán de base para el diseño metodológico (punto 1.2 anterior), requiere de la contratación de servicios especializados externos que permitirán profundizar en los siguientes temas específicos:

N°	PROYECTO	SECTOR	MONTO ESTIMADO
6	Análisis de opciones de diseño de componentes ambientales en modelos tarifarios	Todos	¢21.000.000
7	Análisis de procesos de inversión de grandes operadores estatales en los 3 sectores regulados	Todos	¢28.000.000
8	Análisis de tendencias de gastos de operación de grandes operadores estatales	Todos	¢21.000.000
10	Costo de capital en empresas reguladas sector energía	Energía	¢12.000.000
	Total		¢82.000.000

La justificación de estos proyectos se encuentra en el anexo 3.

Adicionalmente, en la partida de servicios comerciales, se requiere incorporar recursos para financiar los gastos relacionados con publicaciones que se deben realizar en el Diario Oficial La Gaceta y en diarios nacionales, así como gastos propios de logística de las audiencias públicas.

Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos (objetivo estratégico 3).

“La regulación de la calidad debe estar orientada hacia 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 avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

- Ejecutar los programas de calidad sectoriales.
- Elaborar nueva normativa de calidad.
- Elaborar políticas sobre calidad.

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

2.1 Programas de calidad sectorial

a) *Sector energía*

Desde el año 2010, la Autoridad Reguladora ha desarrollado un programa para la verificación de la calidad de los servicios que se prestan en el sector eléctrico e hidrocarburos. Dichas verificaciones se realizan por medio de laboratorios externos que poseen equipos especializados para tales mediciones. La aplicación de este programa obedece al artículo 5 de la Ley 7593, que establece, como una de las funciones de la ARESEP, la de velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima del servicio de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos y electricidad.

El detalle de este programa para el 2013 es el siguiente:

SECTOR ENERGÍA
Programa de calidad 2013
- Millones de colones -

Servicios	Monto
Total	1,231
Electricidad	120
Hidrocarburos	1,111
<i>GLP</i>	183
<i>Estaciones de Servicio y biocombustibles</i>	723
<i>Planteles de RECOPE</i>	205

La justificación del programa de calidad en el sector Energía se encuentra en el anexo 3.

b) Sector Transporte

En relación con la regulación de la calidad en el sector transporte, para el 2013 se programaron los siguientes trabajos:

N°	ESTUDIO	SECTOR
1	Auditoría financiera y operativa JAPDEVA.	Transportes
2	Auditorías financieras y operativas de diferentes tipos de rutas de autobús.	Transportes
3	Verificación de las mediciones de distancias de rutas, tipos de unidades y cumplimiento de horarios en el servicio de transportes.	Transportes
Total		

c) Sector Agua

En este sector, para el 2013 se continuará con el programa de calidad convencional sobre el seguimiento de operación de las ASADAS, AyA, ESPH y SENARA.

2.2 Elaborar nueva normativa de calidad

Para el año 2013 se programaron los siguientes trabajos relacionados con la normativa de calidad:

N°	ACTIVIDADES	SECTOR
1	Reglamento para verificar la calidad del agua en tanques de las gasolineras y diesel de las estaciones de servicio.	Energía
2	Metodología de calidad para verificar cantidad de combustibles en planteles de distribución de RECOPE.	Energía
3	Aplicación de los protocolos de seguridad en plantas envasadoras de almacenamiento de GLP y cilindros.	Energía
4	Protocolo de uso de equipo de laboratorio, manejo de muestras de agua y realización de análisis para la calidad del agua.	Agua

2.3 Elaborar políticas sobre calidad

Para el 2013 se programaron los siguientes trabajos para elaborar políticas de calidad:

N°	POLÍTICA	SECTOR
1	Lineamientos sobre los sistemas referenciales de tasas de fallas en distribución.	Energía
2	Lineamientos sobre el sistema de referencial de tasas de falla en transmisión.	Energía

Recursos requeridos

Para lograr las metas establecidas en el 2013, en el componente de regulación de la calidad, la ARESEP requiere, además de los recursos con que ya cuenta, lo siguiente:

a) Plazas nuevas

- Plazas para CDR:

CANTIDAD	CLASE	ESPECIALIDAD
1	Profesional 5	Ingeniero Industrial

- Programa de Asistentes Universitarios: para seguir las buenas prácticas de otras organizaciones, la ARESEP considera que el trabajo que realizan los profesionales se puede apalancar con la participación de estudiantes universitarios, de nivel avanzado, en carreras tales como economía, estadística, administración e ingeniería en general. En ese sentido, se pretende establecer este programa, para lo cual se requiere de la creación de las siguientes plazas nuevas:

CANTIDAD	CLASE	SECTOR
1	Gestor técnico	Energía
1	Gestor técnico	Transporte
1	Gestor técnico	Agua
1	Gestor técnico	CDR

b) Servicios de gestión y apoyo

Para la elaboración de los estudios relacionados con el componente de la regulación de la calidad, se requiere la contratación de servicios especializados externos que permitirán profundizar en los siguientes temas específicos:

N°	PROYECTO	SECTOR	MONTO ESTIMADO
13	Programa de calidad de electricidad e hidrocarburos.	Energía	¢1,231,000,000
14	Reglamento de calidad para verificar agua en tanques de las gasolineras y diesel de las estaciones de servicio.	Energía	¢18,000,000
15	Aplicación del protocolo de seguridad en plantas de almacenamiento de GLP y cilindros.	Energía	¢22,500,000
16	Auditoría financiera y operativa JAPDEVA.	Transportes	¢16,000,000
17	Auditorías financieras y operativas de diferentes tipos de rutas de autobús.	Transportes	¢30,000,000
18	Verificación de las mediciones de distancias de rutas, tipos de unidades y cumplimiento de horarios en el servicio de transportes.	Transportes	¢11,000,000
19	Protocolo de uso de equipo de laboratorio, manejo de muestras de aguas y realización de análisis para la calidad del agua.	Agua	¢10,000,000
Total			¢1.338.500.000

Fortalecer la participación y consejería del usuario (objetivo estratégico 4).

“Se fortalecerá la participación y consejería del usuario en la actividad regulatoria mediante:

- a) *La educación e información al usuario para la defensa de sus derechos con respecto a los servicios públicos que recibe;*
- b) *La respuesta oportuna, sustentada y conciliada las consultas, quejas y denuncias; para lo cual se implementarán medios tecnológicos que faciliten y simplifiquen los trámites que realizan los usuarios;*
- c) *Una consejería al usuario oportuna, eficaz y eficiente, coordinada con las dependencias técnicas de la ARESEP y apoyada en la asignación de peritos externos;*
- d) *La realización de audiencias públicas planificadas, controladas y participativas que procuren resultados transparentes, comprensibles y con bases sustentables; y*
- e) *La investigación y análisis de la participación de los usuarios, que permita generar insumos para un proceso regulatorio integral.”*

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013, la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

- Simplificar trámites.
- Elaborar reglamento de peritos y audiencias públicas.
- Realizar actividades sobre programas de educación, comunicación e información.

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

3.1 Simplificar trámites

Para el logro de este objetivo operativo, se programaron las siguientes actividades:

N°	ESTUDIOS
1	Rediseño de otros trámites, como petición tarifaria e intercambio de información con operadores.
2	Plan piloto de un programa para transformar la voz del usuario en información de inteligencia para el proceso regulatorio.

3.2 Elaborar reglamento de peritos y audiencias públicas

En relación con esta actividad, es necesario hacer referencia a lo que establece la Ley 7593:

Art. 26, Ley 7593

“Los prestadores de servicios públicos podrán exigir el peritaje técnico o profesional como requisito para atender las necesidades del usuario que necesite el servicio. Los peritos técnicos o profesionales deberán estar acreditados ante la ARESEP según la reglamentación que al efecto emita” (lo subrayado no es del original).

Art. 36, Ley 7593

“Las personas que estén interesadas en interponer una oposición con estudios técnicos y no cuenten con los recursos económicos necesarios para tales efectos podrán solicitar a la ARESEP la asignación de un perito técnico o profesional que esté debidamente acreditado ante este ente para que realice dicha labor. Esto estará a cargo del presupuesto de la Autoridad Reguladora...” (lo subrayado no es del original).

A efecto de atender lo anterior, se ha programado realizar los siguientes trabajos en el 2013:

N°	ESTUDIOS
1	Propuesta de reglamento de operación de peritos.
2	Mejora del modelo de audiencias públicas, considerando prácticas internacionales.

3.3 Realizar actividades sobre programas de educación, comunicación e información

Para el año 2013 se programaron las siguientes actividades:

N°	ACTIVIDADES
1	Programa de educación, comunicación e información para usuarios.
2	Participación en ferias nacionales relacionadas con los usuarios de los servicios regulados.
3	Estudio de opinión para establecer línea base y medir resultados del Programa de educación.
4	Promoción y fortalecimiento de organizaciones de usuarios.

Recursos requeridos

Para lograr las metas establecidas en el 2013, para fortalecer la participación y consejería del usuario, la ARESEP requiere, además de los recursos con que ya cuenta, lo siguiente:

a) Servicios de gestión y apoyo

Para la elaboración de los temas descritos en las partidas de servicios de gestión y apoyo, así como en los servicios comerciales financieros, se requiere la contratación de servicios especializados externos que permitirán apoyar el desarrollo de los siguientes temas específicos:

N°	PROYECTO	MONTO ESTIMADO
21	Estudio de opinión para establecer línea base y medir resultados del Programa de educación.	¢10,000,000
23	Promoción y fortalecimiento de organizaciones de usuarios.	¢20,000,000
24	Mejora del modelo de audiencias públicas, considerando prácticas internacionales.	¢5,000,000
Total		¢ 35.000.000

Incrementar la eficiencia operativa (objetivo estratégico N° 7).

“La eficiencia y seguridad de las operaciones en las áreas sustantivas y de apoyo será incrementada mediante la estandarización de procesos y procedimientos de trabajo, apalancados en el uso de tecnología de información, de forma tal que se incorporen las últimas tendencias en este campo (por ejemplo: servicios en la nube y firma digital) y en la tercerización de servicios (outsourcing). Desarrollar una cultura de ejecución y gestión de proyectos será clave para el logro de este objetivo”.

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

- Rediseñar procesos institucionales.
- Implementar sistemas de información.
- Desarrollar cultura de ejecución y gestión de proyectos.

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

4.1 Rediseñar procesos institucionales

Este objetivo operativo se cumplirá con las siguientes actividades:

N°	ESTUDIO
1	Rediseño de procesos y procedimientos institucionales. <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de procedimientos en toda la organización. • Desarrollar en los funcionarios competencias para análisis y administración de procesos. • Establecimiento de un esquema de mejora continua.
2	Rediseño de procesos críticos, transversales en la organización (quejas, procesos judiciales, entre otros).
3	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 Implementar sistemas de información

Para el año 2013 se avanzará en los siguientes proyectos de sistemas de información:

PROYECTOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN			
N°	Proyecto	Sectores	Avance
1	Sistema Administrativo Financiero	Todos	Desarrollar el sistema de información.
2	Sistema de regulación de Energía	Energía	Se proyecta avanzar en los requerimientos de información, especificaciones técnicas, definición de módulos así como en el planeamiento de ejecución del proyecto.
3	Sistema de regulación de Transporte	Transportes	Se proyecta avanzar en los requerimientos de información, especificaciones técnicas, definición de módulos y en la aplicación de un módulo.
4	Sistema de regulación de Aguas	Agua	Se proyecta avanzar en los requerimientos de información, especificaciones técnicas, definición de módulos así como en el planeamiento de ejecución del proyecto.
5	Sistema de gestión documental	Todos	Se proyecta avanzar en los requerimientos de información, especificaciones técnicas, definición de módulos así como en el planeamiento de ejecución del proyecto.

4.3 Desarrollar cultura de ejecución y gestión de proyectos

Para este objetivo operativo se programó la siguiente actividad:

N°	ESTUDIO
1	Desarrollo sistema para el seguimiento de portafolio y administración de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar metodología institucional para administración de proyectos ▪ Desarrollar en los funcionarios competencias para administración de proyectos ▪ Establecer una red institucional de administradores de proyectos

Lo que se quiere lograr con este estudio es capacitar a los responsables de proyectos de las dependencias en la metodología y herramienta de gestión de proyectos, así como establecer la red institucional de su administración.

Recursos requeridos

Para lograr las metas establecidas en el 2013, específicamente en el componente de eficiencia operativa, la ARESEP requiere los siguientes recursos:

a) Plazas nuevas para el departamento de Tecnologías de Información:

CANTIDAD	CLASE	ESPECIALIDAD
1	Profesional 3	Administrados de base de datos
1	Profesional 3	Administrador de proyectos de TI

b) Servicios de gestión y apoyo

Para la elaboración de los temas descritos, en las partidas de servicios de gestión y apoyo se requiere la contratación de servicios especializados externos que permitirán apoyar el desarrollo de los siguientes temas específicos:

N°	PROYECTO	MONTO PROYECTADO
28	Sistema administrativo financiero Administrativo Financiero	¢190.000.000
29	Sistema de regulación Energía	¢25.000.000
30	Sistema de regulación Transporte	¢25.000.000
31	Sistema de regulación de Aguas	¢25.000.000
32	Sistema de gestión documental	¢35.000.000
Total		¢300.000.000

Fortalecer el marco jurídico regulatorio (objetivo estratégico 1).

“Impulsar las reformas necesarias al marco jurídico con el objetivo de que la actividad regulatoria disponga de las herramientas necesarias para una regulación efectiva (1. Regulación tarifaria, 2. Regulación de la calidad, 3. Concesiones y régimen sancionatorio)”.

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes puntos:

N°	ESTUDIOS	SECTOR
1	Concordar la normativa relacionada con el sector transporte que permita determinar el alcance de la ARESEP y la relación con otras entidades del sector (MOP, CONAVI, entre otros)	Transportes
2	Implementación del reglamento resultante de la armonización regulatoria del sector eléctrico nacional con el regional.	Energía
3	Revisión y ajustes de reglamentos de telecomunicaciones	SUTEL

Recursos requeridos

Para lograr las metas establecidas en el 2013, específicamente en el componente de marco jurídico regulatorio, la ARESEP requiere los siguientes recursos:

a) *Plaza nueva para la Dirección General de Asesoría Jurídico y Regulatoria*

CANTIDAD	CLASE	ESPECIALIDAD
1	Profesional 3	Ingeniero Industrial

b) *Servicios de gestión y apoyo*

Para este objetivo se requiere la contratación de servicios especializados externos para realizar los siguientes trabajos:

N°	PROYECTOS	MONTO PROYECTADO
1	Concordar y armonizar la normativa relacionada con el sector transporte.	¢11.300.000
4	Implementación del reglamento de armonización regulatoria del sector eléctrico nacional con el regional.	¢10.000.000
5	Revisión y ajustes de reglamentos de telecomunicaciones *	¢60,000,000
Total		¢81.300.000

*Este proyecto se financiará con ingresos provenientes de SUTEL.

Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios (objetivo estratégico 5).

“La ARESEP debe ser líder en materia de regulación de servicios públicos. Su autoridad deberá ser reconocida por los diferentes actores debido a la excelencia técnica y la ética de sus funcionarios. Para ello existirá una gestión sistematizada del conocimiento institucional, apoyada en tecnología de información.”

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 la Autoridad Reguladora trabajará prioritariamente en el desarrollo de un plan de capacitación institucional.

Recursos requeridos

Para lograr este objetivo la ARESEP requiere el siguiente recurso:

a) Servicios de gestión y apoyo

N°	PROYECTO	MONTO PROYECTADO
25	Desarrollo de un plan de capacitación institucional.	11.300.000

Consolidar las capacidades organizacionales (objetivo estratégico 6).

“Consolidar la estructura organizativa y dotar a la organización del recurso humano, la tecnología y el clima organizacional necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas por ley”.

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2013 se programaron las siguientes actividades:

N°	ESTUDIO	SECTOR
1	Solución de Telefonía IP	Todos
2	Actualización de reglamentos administrativos	Todos
3	Contratar 16 plazas nuevas distribuidas en las áreas de: Intendencias de regulación, CDR, AJR y TI.	Todos

Recursos requeridos

Para lograr este objetivo la ARESEP requiere el siguiente recurso:

a) Servicios de gestión y apoyo

Se requiere la contratación de servicios especializados externos que permitirán apoyar el desarrollo del siguiente las siguientes actividades:

N°	PROYECTOS	MONTO ESTIMADO
26	Actualización de reglamentos administrativos	¢15.000.000
27	Solución de telefonía.	¢140.000.000
Total		¢155.000.000

Fortalecer la rendición de cuentas (objetivo estratégico 8).

“ Establecer canales adecuados para que los usuarios y las instituciones de fiscalización y control tengan acceso a todas las decisiones sobre temas regulatorios y en general sobre el manejo de los recursos públicos que administra la Institución.”

En relación con este objetivo, la Auditoría Interna ha programado para el 2013 los siguientes estudios:

N°	Estudio
1	Actualización del plan estratégico y propuesta de estructura orgánica de puestos de la Auditoría Interna.
2	Estudio de fiscalización derivado de las áreas críticas que se determinen del plan de mejora que se origine de la valoración de calidad.
3	Estudio de fiscalización derivado de las áreas críticas que se determinen de la valoración de riesgos.

Recursos requeridos

Los recursos requeridos por la Auditoría Interna para este objetivo son los siguientes:

a) Servicios de gestión y apoyo

N°	PROYECTO	MONTO PROYECTADO
33	Actualización del plan estratégico y propuesta de estructura orgánica de puestos de la Auditoría Interna	¢15.000.000
34	Estudio de fiscalización derivado de las áreas críticas que se determinen de la valoración de riesgos.	¢12.500.000
35	Estudio de fiscalización derivado de las áreas críticas que se determinen del plan de mejora que se origine de la valoración de calidad	¢12.500.000
Total		¢40.000.000

5. ANEXOS

Como sustento a este Plan Operativo Institucional 2013, se adjuntan, en formato digital, los siguientes documentos de respaldo:

1. Matriz aspectos estratégicos institucionales.
2. Matriz de programación estratégica a nivel de programa.
3. Portafolio de proyectos y actas constitutivas.
4. Criterios de medición.
5. Cuadro resumen de plazas nuevas.
6. Estudios técnicos de plazas nuevas.
7. Programa de asistentes universitarios.
8. Plan Estratégico de Tecnologías de Información.