

Plan operativo institucional POI-Cánones 2014

Dirección General de Estrategia y Evaluación | Abril de 2013



aresep

**AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	PROCESO METODOLÓGICO	5
3.	LÍNEAS ORIENTADORAS	8
4.	MARCO JURÍDICO INSTITUCIONAL.....	9
5.	DIAGNÓSTICO	13
6.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
7.	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA	15
7.1.	PROGRAMA 1. ADMINISTRACIÓN SUPERIOR.....	16
7.2.	PROGRAMA 2: REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	17
8.	PROGRAMACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL 2014	18
8.1.	MARCO ESTRATÉGICO	19
8.2.	MERCADO PÚBLICO.....	20
8.3.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	21
8.3.1.	FORTALECER EL MARCO JURÍDICO REGULATORIA.	23
8.3.2.	MEJORAR Y PERFECCIONAR LAS METODOLOGÍAS TARIFARIAS.....	24
8.3.3.	MEJORAR LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO PÚBLICOS.....	26
8.3.4.	FORTALECER LA PARTICIPACIÓN Y CONSEJERÍA DEL USUARIO	32
8.3.5.	MANTENER Y DESARROLLAR LA EXCELENCIA TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS.....	33
8.3.6.	CONSOLIDAR LAS CAPACIDADES ORGANIZACIONALES	33
8.3.7.	INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA	33
8.3.8.	FORTALECER LA RENDICIÓN DE CUENTAS	35
8.4.	PLAZAS NUEVAS.....	36
9.	METAS COMPLEMENTARIAS A REALIZAR EN EL AÑO 2015.....	37
10.	ANEXOS	38
10.1.	MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO	38
10.2.	PORTAFOLIO DE PROYECTOS 2014	38
10.3.	JUSTIFICACIÓN DE PROYECTOS.....	38
10.4.	JUSTIFICACIÓN DE PLAZAS NUEVAS.....	38

Propuesta Plan Operativo Institucional POI 2014

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a la propuesta del Plan Operativo Institucional, POI, de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ARESEP, para el periodo 2014.

En su sentido más general, el plan operativo institucional procura orientar procesos de trabajo, de manera que los propósitos institucionales se transformen en pasos claros y en objetivos y metas medibles a corto plazo y él se compendian los proyectos, actividades y tareas que la Autoridad Reguladora pretende realizar durante el ejercicio económico correspondiente al próximo año y, en consecuencia, es el fundamento para el Proyecto de Cánones 2014.

La estructura del POI, está conformada por la Programación Estratégica a nivel de Programa y la propuesta de acciones en temas regulatorios y de prestación de servicios públicos, en donde se establecen las acciones estratégicas institucionales de conformidad con los requerimientos internos de la ARESEP, así como con las que resulten pertinentes según el Plan Nacional de Desarrollo.

Para la elaboración del Plan Operativo, se consideraron los siguientes insumos:

- “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación, Seguimiento, cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y Evaluación Estratégica de Sectores e Instituciones del Sector Público en Costa Rica” emitidos por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica en mayo del 2012.

- El Marco Legal conformado por la Ley 8131, Ley de la Administración Financiera de la República, título II, Ley 7593 con sus modificaciones, y Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, N-1-2012-DC-DFOE, emitido mediante resolución R-DC-24-2012 de la Contraloría General de la República.
- El Plan Operativo Institucional 2012 y su Informe de Evaluación.
- Los lineamientos y políticas emitidos por la Junta Directiva de la ARESEP
- El Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora”.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016, como marco para el proceso de formulación de los planes anuales.
- Los resultados de la valoración de riesgos y proceso de autoevaluación.

2. PROCESO METODOLÓGICO

El Plan Operativo Institucional está sustentado en el proceso de planificación institucional, en el cual resultó trascendental la participación de los responsables de los diferentes departamentos de la ARESEP, quienes mediante reuniones de trabajo construyeron una propuesta integral para cumplir con los fines institucionales, de cara a los requerimientos de su área y las prioridades establecidas para el periodo 2014.

Para este trabajo se utilizó una metodología participativa, que permitió la intervención y retroalimentación de los diferentes niveles organizativos, incluyendo las áreas de regulación (transporte, aguas, electricidad), las dependencias administrativas y/o de controles organizacionales y los niveles jerárquicos correspondientes a la Junta Directiva y la Gerencia General.

En términos generales, las actividades metodológicas bajo las cuales se generó el POI 2014, fueron las siguientes:

- Ejecución de un taller a nivel institucional, mediante el cual se dieron a conocer las políticas y lineamientos para el 2014 y el método de trabajo.

- Ejercicios de planificación en cada dependencia, para la definición de los objetivos y metas prioritarios para el 2014, así como la generación de información con base en matrices y cuadros de recopilación de datos definidos a lo interno para tal fin.
- Recopilación de información por parte de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, área responsable de la tabulación y depuración de la información recopilada.
- Actividades de retroalimentación y validación de la información recopilada con los representantes de cada dependencia.
- Presentación del proyecto a la Junta Directiva para su validación y recomendaciones.
- Discusión e incorporación de ajustes y observaciones de la Junta Directiva al proyecto.
- Validación y aprobación final por parte de la Junta Directiva.

Debe señalarse, que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos ha enfatizado en la necesidad de incrementar la capacidad ejecutoria de la Institución y la Junta Directiva, emitió lineamientos para mejorar la gestión administrativa. De igual manera, implementó cambios en el modelo organizacional, realizando los nombramientos de los Intendentes de Agua, Energía y Transportes.

El nombramiento de los Intendentes de los sectores regulados, a partir de noviembre de 2012, es consistente con un esquema de organización interna que pretende ser más riguroso y eficiente en la regulación de los servicios públicos, donde se garanticen los principios de servicio al costo, equidad, transparencia y se garantice la calidad de los mismos. Los principios de calidad, en particular, han sido incorporados con prioridad en las acciones programáticas para el POI 2014 que se ha formulado.

Otro de los ejes de acción de la Junta Directiva, ha sido el impulso a la revisión y construcción de las metodologías regulatorias, de manera que se cierre la brecha de información con los regulados, se obtengan instrumentos depurados, transparentes y se reduzca la posibilidad de discrecionalidad por parte de los técnicos.

También, en el tema de la atención de las consultas y quejas de los usuarios, debe tomarse en cuenta que la regulación permea muchos intereses y la ARESEP, según lo

establece la ley, debe armonizar intereses y procurar el equilibrio de la relación entre usuarios y prestadores de servicios públicos.

En este sentido, se han enfatizado las acciones que fomenten la participación ciudadana a través de las audiencias y consultas públicas en múltiples procesos tarifarios y metodológicos y como complemento se iniciaron programas de capacitación en las comunidades, así como el reforzamiento de los canales de comunicación con los distintos grupos que reciben servicios públicos.

Este Plan Operativo Institucional (POI) es el instrumento de gestión administrativa que establece las actividades, tareas y trabajos que la Autoridad Reguladora pretende realizar durante el ejercicio económico correspondiente al 2014 y, en consecuencia, es el fundamento para el Proyecto de Cánones 2014.

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.

Para la formulación de este Plan Operativo Institucional, se tomó como base la Normativa de Presupuestos y Planes y criterios emitidos por la Contraloría General de la República, principalmente el informe DEOF-EC-IF y 2-I-2011 de la Auditoría Interna, se coordinó con la Gerencia General la elaboración de los proyectos correspondientes, participaron activamente la Junta Directiva y las dependencias de la Institución. A través de un taller se dieron a conocer, las políticas y lineamientos para el 2014 y el método de trabajo. Con la

información recolectada y analizada se elaboraron los Proyecto de POI-2014 y Cánones 2014.

Para la Junta Directiva, reconoce el proceso de cánones es de vital importancia institucional, pues de ahí se derivan los recursos para financiar la labor institucional. Pero además, se requiere de una mayor precisión en los cálculos de éstos ingresos y una gestión eficiente en el uso de los mismos.

3. LÍNEAS ORIENTADORAS

Las metas establecidas en este documento están asociadas a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 y fueron definidas a partir de las siguientes líneas de orientación:

- Direcccionar el quehacer de la organización para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y orientaciones estratégicas institucionales, 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.
- Orientar el accionar institucional en atención a dos ópticas fundamentales: por un lado, la búsqueda de la eficiencia operativa que supone el fortalecimiento de las capacidades internas, en términos de automatización y optimización de procesos, apalancamiento tecnológico, ejecución presupuestaria eficiente y recurso humano adecuado en cantidad y competencias; por el otro, bajo la perspectiva de que el accionar institucional impacta, por un lado en términos de valor público, como en términos de la satisfacción del usuario final y del interés público que sustenta la razón de ser de la Institución.

Todo lo anterior con la finalidad de asegurar que el Plan Operativo Institucional se ajuste a la realidad de la ARESEP, tomando en cuenta el alcance de sus intervenciones y el

impacto generado por las restricciones presupuestarias previstas para el periodo y la capacidad de ejecución real de la institución.

De este modo, el presente documento plasma los retos institucionales y los compromisos con la sociedad costarricense de asegurar una regulación y prestación de servicios públicos bajo criterios de accesibilidad, costo racional, calidad y transparencia hacia los usuarios.

4. MARCO JURÍDICO INSTITUCIONAL

Conforme lo establece la Ley, le corresponde a la ARESEP regular técnica y económicamente, la entrega de servicios públicos a la comunidad costarricense y propiciar la prestación óptima de los servicios respectivos para elevar la calidad de vida y la satisfacción de las necesidades de los habitantes en forma transparente, oportuna, eficiente y razonable.

La institución focaliza su función reguladora bajo cuatro grandes actividades, una de las cuales, correspondiente a Telecomunicaciones, es ejecutada de forma desconcentrada a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP.

Las tres actividades de regulación restantes, están compuestas a su vez por sectores más especializados, a saber:

- Energía: de servicios de electricidad y de combustibles o hidrocarburos,
- Aguas: acueductos y alcantarillado, hidrantes, avenamiento y riego.
- Transporte: transporte de personas, regulación portuaria, carga por ferrocarril, peajes y servicio postal.

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ARESEP, es la responsable de fijar precios y tarifas, así como velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos que se brindan en el país.

Tiene como base legal la denominada Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley No 7593 del 09 de agosto de 1996, y las reformas efectuadas a la misma mediante el capítulo 1, Título IV, que se titula “Modificaciones a la Ley de la Autoridad

Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593”, de la Ley 8660 de 8/8/2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13/8/2008.

Conforme establece el artículo 4 de esta Ley, la razón de ser de la ARESEP se fundamenta en los siguientes objetivos:

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

Del financiamiento y patrimonio de la ARESEP:

La Autoridad Reguladora, obtiene su principal fuente de financiamiento del cobro de cánones, el cual jurídicamente está sustentado en el capítulo XII de la Ley 7593, y consiste en cargos anuales que la ARESEP cobra por cada actividad regulada, determinados de acuerdo con los siguientes aspectos:

- a) 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. 82.a).
- b) Cuando la regulación por actividad involucre varias empresas, la distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad. (Art. 82.b)
- c) En mayo de cada año, la Autoridad reguladora presentará el proyecto de cánones para el año siguiente, con su respectiva justificación técnica, ante la Contraloría General de la República para que lo apruebe... (Art. 82.c.).

- d) Los cánones mencionados en el artículo 82, formarán parte de los ingresos de la Autoridad Reguladora (Art.84).
- e) Con respecto al patrimonio, la Ley establece que “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.84).

De la autonomía y sujeción de la ARESEP en su ejercicio de planificación:

Con respecto a lo que concierne al proceso de formulación de planes operativos, conviene indicar que la Ley le confiere autonomía en diversos aspectos, pero a la vez establece su sujeción a otros elementos e instituciones, tal y como lo indican los siguientes artículos de la Ley 7593:

- Artículo 1. [...] La Autoridad Reguladora tendrá personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa. [...]
- 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. (Así reformado por artículo 41, inciso b) de la Ley 8660).
- Artículo 82. [...] La Autoridad Reguladora estará sujeta al cumplimiento de los principios establecidos en el título II de la Ley N.º 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. En su fiscalización, estará sujeta únicamente a las disposiciones de la Contraloría General de la República. (Así adicionado por artículo 41, inciso j) de la Ley 8660).

En este sentido, se complementa la base jurídica con las siguientes leyes,

- Ley 8131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Título II.
- Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos, N-1-2012-DC-DFOE, emitido mediante resolución R-DC-24-2012 de la Contraloría General de la República.

- 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 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.

La ARESEP tiene autonomía en los siguientes aspectos:

- Personería jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa. (Art. 1, Ley 7593).
- 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, Ley 7593).
- 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).
- “Velar por el cumplimiento, de parte de las empresas reguladas, de las obligaciones en materia tributaria...” (Art. 6.c).
- Investigar las quejas y resolver lo que corresponda dentro del ámbito de su competencia (Art. 6.e, agregado por Art. 41.c Ley 8660).

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. En su fiscalización, estará sujeta únicamente a las disposiciones de la Contraloría General de la República. (Art. 82)
- 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. 82.a).
- La distribución del canon seguirá criterios de proporcionalidad y equidad, cuando se involucren varias empresas. (Art. 82.b)
- Dentro de la primera quincena del mes de abril de cada año, la Autoridad reguladora presentará el proyecto de cánones para el año siguiente... (Artículo 82.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.84)
- Los cánones mencionados en el artículo 82, formarán parte de los ingresos de la Autoridad Reguladora (Art.84).

5. 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.

Este diagnóstico se ha actualizado, basado en el plan estratégico, menciona los siguientes elementos críticos:

Como principales fortalezas se mencionan la experiencia y conocimiento de los colaboradores de la institución en materia técnica regulatoria, un espacio físico adecuado y apto para el desarrollo de las funciones de la ARESEP, conocimiento generalizado de las necesidades y oportunidades de la Institución, enfoque de la Institución en asuntos tarifarios y no en temas de políticas regulatorias como un todo y claridad en los objetivos, roles y responsabilidades en la Institución. También se señala que la función regulatoria se ha fortalecido, se crearon Intendencias, según lo planeado y la existencia de un alineamiento organizacional fortalecido para el correcto accionar de la ARESEP.

Como principales debilidades se señalan, la existencia de procesos no estandarizados que provocan duplicidad de algunas funciones y una débil comunicación, que resulta poco efectiva a lo interno de la organización. Además se advierte sobre la limitada innovación tecnológica en los procesos, los cuales en su mayoría son manuales y la carencia de una estrategia de desarrollo de talento humano y la carencia de liderazgo fuerte por parte de los mandos medios y altos. Como amenazas sobresale, la comunicación poco efectiva hacia lo externo de la organización.

Como principales oportunidades institucionales se mencionan aquellas que tienen relación con el aapalancamiento de procesos en tecnologíasde información y que permitan focalizar los esfuerzos del personal en las áreas sustantivas. Además la posibilidad de alianzas con otras instituciones que permitan control cruzado sobre los servicios prestados por parte de las empresas reguladas. También la participación en organismos internacionales que coadyuven en temas técnicos y de capacitación para consolidar a la ARESEP como autoridad técnica en temas regulatorios.

Todos estos elementos constituyen una referencia para el cumplimiento de acciones anuales en el periodo de vigencia del plan estratégico. Algunas de ellas ya han sido atendidas y para otras se están proponiendo acciones en el próximo periodo, que pretenden corregir las debilidades y potenciar las fortalezas.

Adicionalmente, otras de las acciones se sustentan en la valoración de riesgos internos y externos, que han sido identificados por el sistema de control interno, por la auditoría interna o incluso por la Contraloría General de la República con estudios puntuales sobre algunos tópicos de la gestión institucional.

De esta manera, hay una combinación de líneas de interés estratégico institucional con la minimización de los riesgos, en procura de una optimización de los recursos disponibles.

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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

Junta Directiva

- Auditoría Interna

Despacho del Regulador

- Dirección General de Estrategia y Evaluación

Intendencias de Energía.

Intendencia de Agua y Saneamiento

Intendencia de Transporte Público

Superintendencia de Telecomunicaciones* (Órgano de máxima desconcentración).

Gerencia General

- Dirección General de Participación del Usuario
- Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria
- Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación
- Funciones gerenciales de Comunicación Institucional.
- Funciones gerenciales de Tecnología de Información
- Funciones gerenciales de Administración Financiera
- Funciones gerenciales de Servicios Generales
- Funciones gerenciales de Proveeduría Institucional
- Funciones gerenciales de Gestión y Documentación

Debe tomarse en cuenta que se sometió a consulta una propuesta de nuevo Reglamento Interno de Funciones y Organización y estará siendo aprobado por la Junta Directiva para su publicación y entrada en vigencia en el transcurso del primer semestre de 2013.

7. 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:

7.1. 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 de Desarrollo de la Regulación (DGDR): 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.

7.2. PROGRAMA 2: REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Subprograma 2.1 Intendencia de Energía (IE): 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 Intendencia de Agua y Saneamiento (IA): 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 (IT): 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).

Un elemento clave en el proceso de asignación de recursos, es que si bien para efectos de la formulación de las acciones del 2014 se plantea bajo la estructura vigente, descrita arriba, y de igual manera para los programas presupuestarios en la formulación de los cánones 2014. No obstante, la nueva estructura organizacional permitirá también identificar más claramente lo que tiene que ver con las actividades relacionadas directamente o indirectamente con la regulación y las actividades relacionadas con la administración y la dirección superior.

8. PROGRAMACIÓN INSTITUCIONAL PARA EL 2014

Para el periodo 2014 se mantienen las prioridades institucionales establecidas en el PEI, con un énfasis especial en todos los temas relativos a la calidad de los servicios que presta la institución, misma que es entendida dentro del actual proceso de planificación en, al menos, tres niveles:

La orientación hacia metodologías de cálculo tarifario que resulten técnicamente justificables, consistentes, verificables, justas y comprensibles para los operadores y usuarios, pero a la vez aporten como valor agregado esquemas de aplicación ágiles y eficientes para la ARESEP.

La garantía de que, para cada tarifa establecida, el beneficiario obtiene una prestación de servicio efectiva y que cumple con estándares de calidad los cuales son monitoreados de forma sistemática y cuyo incumplimiento comporta las penalizaciones respectivas.

El criterio de servicio orientado al cliente, que propicia la participación e intervención de los usuarios en la función regulatoria.

8.1. 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.

Conviene reiterar que el POI 2014 está fundamentado en el PEI 2012-2016, el cual fue formulado tomando en cuenta el compromiso institucional con las metas nacionales establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, conforme consta en la sección Servicios Públicos Regulados, Desafíos actuales y futuros del PEI.

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.

8.2. 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 hay servicios a los cuales se aplican metodologías tarifarias a nivel de empresa. A continuación se presenta la lista de empresas prestatarias de los servicios públicos regulados por ARESEP.

Servicios públicos y empresas reguladas por ARESEP

Servicio Público	Empresas
Energía eléctrica	ICE, CNFL, JASEC, ESPH, COOPESANTOS, COPELESCA, COPEALFARO RUIZ, COPEGUANACASTE, 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.

8.3. 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.

Por lo anterior, 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 a continuación:

Objetivos Estratégicos 2012-2016

Actividades Sustantivas	<p>1. Fortalecer el marco jurídico regulatorio <i>Para que la actividad regulatoria disponga de las herramientas legales necesarias para una regulación efectiva</i></p>
	<p>2. Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias <i>Para que sean más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios</i></p>
	<p>3. Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos <i>Para asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos y se aplique el régimen sancionatorio</i></p>
	<p>4. Fortalecer la participación y consejería del usuario <i>Para que se disponga de la información adecuada y los fundamentos necesarios para el ejercicio de sus derechos</i></p>
Actividades de Apoyo	<p>5. Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios <i>Para que la ARESEP sea líder en materia de regulación y sea reconocida por su autoridad técnica</i></p>
	<p>7. Consolidar las capacidades de la organización <i>Para que la ARESEP cuente con la organización y los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones</i></p>
	<p>6. Incrementar la eficiencia operativa <i>Para que los procesos, procedimientos de trabajo sean más eficientes, ágiles y seguros</i></p>
	<p>8. Fortalecer la rendición de cuentas <i>Hacia los interno de la institución y hacia la ciudadanía, para que se conozcan las mejoras alcanzadas en los servicios públicos regulados y la forma en que se han utilizado los recursos públicos</i></p>

Fuente: ARESEP, PEI 2012-2016

Dentro de las prioridades del PEI, se encuentra el lograr la eficiencia operativa de la ARESEP y la eficacia 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 de PEI, en el POI 2014 se le dará énfasis a los siguientes temas:

- Incremento en la eficiencia operativa
- Mejora en la calidad interna
- Enfoque al usuario
- Reducción de riesgos institucionales
- Mejora regulatoria (económica y de calidad)

Estas prioridades se enfocan en siete de estos objetivos, principalmente en el objetivo 7 “Incrementar la eficiencia operativa”, relacionado con la estructura organizacional, procesos y procedimientos de trabajo más eficientes ágiles y seguros, así como los objetivos 1, 2 y 3 relacionados con la mejora regulatoria (económica y de calidad).

A continuación se presentan en orden los objetivos estratégicos y los objetivos operativos respectivos.

8.3.1. FORTALECER EL MARCO JURÍDICO REGULATORIA.

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2014 la ARESEP trabajará en los siguientes objetivos operativos:

N°	Estudios	Sector
1	Presentar proyecto de ley de reforma del marco jurídico del sector Transportes ante la Asamblea Legislativa.	Transportes
2	Revisar y ajustar los reglamentos de telecomunicaciones	Telecomunicaciones

Recursos requeridos

Servicios de gestión y apoyo

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

N°	Asesorías	Monto proyectado	Resp.
1	Presentar proyecto de ley de reforma del marco jurídico del sector Transportes ante la Asamblea Legislativa.	¢10.000.000	IT
2	Revisar y ajustar los reglamentos de telecomunicaciones	¢60.000.000	JD
Total		¢70.000.000	

8.3.2. MEJORAR Y PERFECCIONAR LAS METODOLOGÍAS TARIFARIAS

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2014 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

- Aprobar nuevas metodologías tarifarias
- Elaborar estudio de base para futuros diseños metodológicos

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

1.1. Aprobar nuevas metodologías tarifarias

Para el año 2014 se realizarán los siguientes trabajos de mejora en las metodologías:

No.	METODOLOGÍA	SECTOR
1	Metodología para el cálculo del margen estaciones de servicio con venta exclusiva de GLP.	Energía
2	Metodología para el cálculo de margen de peddler	Energía
3	Metodología para el cálculo del margen de distribución y venta al detalle del GLP	Energía
4	Metodología para el cálculo del margen de envasado del GLP	Energía
5	Metodología para el cálculo de flete de transporte sucio	Energía
6	Metodología para el cálculo del flete de transporte limpio	Energía
7	Metodología de "Empresa modelo para la prestación del servicio de alumbrado público	Energía
8	Metodología tarifaria para revisión técnica vehicular	Transportes

1.2. Elaborar estudios de base para diseños metodológicos

En el año 2014, se tiene programado realizar los siguientes estudios que servirán de base para futuros diseños metodológicos:

No.	ESTUDIO	SECTOR
1	Estudio de cálculo del costo de capital para el sector energía por industria y anual.	Energía
2	Propuesta para definir "Indicadores de eficiencia para el sistema eléctrico".	Energía
3	Introducción del enfoque de precio tope en las metodologías tarifarias para grandes operadores estatales (GOE) del sector eléctrico	Energía
4	Estudio sobre la industria del gas natural en países comparables con Costa Rica	Energía
5	Estudio de "Cadenas de valor en el suministro de combustibles".	Energía
6	Diseño y levantamiento de estadísticas para la fijación ordinaria o extraordinaria de tarifas de buses (INEC)	Transportes
7	Análisis de la estimación de la demanda de buses en tres sectores (urbano, interurbano y rural)	Transportes

Estudios de actualización a realizar con técnicos internos como parte de la rutina.

Nº	META	RESP.
1	Estudio de actualización de las muestras de costos de inversión de plantas hidroeléctrica y eólicas privadas, consideradas en las respectivas metodologías tarifarias.	IE
2	Análisis de la estructura tarifaria del actual pliego tarifario del sector eléctrico	IE
3	Definición de una estructura productiva y de costos, que sirva de referencia para la fijación tarifaria del servicio de generación de electricidad con desechos sólidos municipales".	IE
4	Estructura de costos modelo para la determinación del cargo de desconexión y reconexión del servicio eléctrico	IE
5	Estudio de "Estimación de un factor ambiental"	IE
6	Análisis comparativo y de competitividad de las tarifas actuales para el servicio eléctrico	IE
7	Definición de una estructura productiva y de costos, que sirva de referencia para la fijación tarifaria del servicio de generación de electricidad con celdas fotovoltaicas.	Energía

Recursos requeridos para este objetivo

Para lograr las metas establecidas en el 2014, en el componente de metodologías tarifarias, la ARESEP requiere, además de los recursos con que ya cuenta, lo siguiente:

Servicios de gestión y apoyo

La elaboración de la metodología y los estudios que servirán de base para el diseño metodológico, requiere de la contratación de servicios especializados externos que permitirán profundizar en los siguientes temas específicos:

Nº	ESTUDIO	MONTO ESTIMADO (colones)	RESP.
1	Metodología tarifaria para revisión técnica vehicular	13.000.000	DGDR
2	Estudio de la Industria del gas natural en países comparables con Costa Rica	25.000.000	DGDR
3	Introducción del enfoque de precio tope en las metodologías tarifarias para grandes operadores estatales (GOE) del sector eléctrico	13.000.000	DGDR
4	Estudio de "Cadenas de valor en el suministro de combustibles".	200.000.000	IE
5	Diseño y levantamiento de estadísticas para la fijación ordinaria o extraordinaria de tarifas de buses (INEC)	15.000.000	IT
6	Análisis de la estimación de la demanda de buses en tres sectores (urbano, interurbano y rural)	60.000.000	IT
7	Total cuenta de servicios de gestión y apoyo	326.000.000	

8.3.3. MEJORAR LA REGULACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO PÚBLICOS

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2014 la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes temas:

- Elaborar y verificar la normativa de calidad
- Ejecutar el programa de calidad sectorial

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

Sector energía

En el sector de energía se planificarán para el 2014 varios objetivos operativos relacionados con la verificación y fiscalización de la calidad de los servicios públicos que prestan los regulados de acuerdo con el 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. A continuación se presentan las siguientes metas:

Nº	META	RESP.	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Sistema de estandarización de unidades constructivas, para el sector de distribución y alumbrado público.	IE	50.000.000
2	Normativa de los costos de mantenimiento de las líneas de transmisión del sector eléctrico	IE	20.000.000
3	Normativa de los costos de mantenimiento de parque de generación nacional.	IE	20.000.000
4	Estudio de fiscalización del ICE-CENCE del despacho energético nacional.	IE	153.000.000
Total			243.000.000

Programa de calidad energía

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.

Para el año 2014 se presupuestó en el proyecto de Cánones, el programa de calidad de energía que se divide en dos sub-programas relacionados con los sectores de hidrocarburos y electricidad, esta actividad se ha realizado por varios años consecutivos, debido a que la ARESEP requiere del análisis de laboratorios con equipos especializados

para la verificación la calidad de los diferentes servicios que ofrecen estos sectores de acuerdo con los estándares de la normativa establecida.

Programa de calidad de hidrocarburo,

Este programa verifica la calidad de los siguientes servicios:

Estaciones de servicio, análisis de calidad y cantidad

Para este servicio se les aplicará el programa a 360 estaciones, con cuatro visitas anuales por estación para un total de 1440, además se realizarán diez visitas al año por análisis de octanaje.

Invasadoras de Gas licuado de petróleo

Para este servicio se realizan cuatro tipos de verificación a 15 invasadoras.

- Calidad y cantidad, conlleva el análisis de medición Etilmercaptano y su composición por muestreo. Se llevarán a cabo un total de 360 visitas en el 2014.
- Seguimiento de sistemas contra incendios, así como del protocolo de seguridad y proceso, se realizará una visita al año para cada uno de los tipos de programa.
- Seguimiento de protocolos y verificación de cilindros, se realizarán tres visitas anuales por planta invasadora.
- Además se llevará a cabo un levantamiento de todos los títulos habilitantes que permita identificar los permisos que tienen las empresas para operar.

Planteles de RECOPE

Evaluar la calidad de los productos que se venden en los planteles de RECOPE en los siguientes productos:

Producto	Parámetros a medir	Planteles- muestras
Gasolina súper Gasolina regular	Gravedad específica, Contenido de Plomo, Contenido de azufre, curva de destilación, contenido de gomas, corrosión al cobre, presión de Vapor Reid, contenido de agua y sedimento, número octano, Índice de octano, oxigenados, benceno, aromáticos, olefinas, agua disuelta, contenido de etanol y color	4 planteles con 408 muestras al año
Diesel	Punto de inflamación, Contenido de agua y sedimento, Gravedad específica, Contenido de azufre, Viscosidad cinemática, Curva de destilación, Contenido de cenizas, Índice de cetano, Color ASTM, Residuo carbon CONRADSON, Nitrógeno, Aromáticos totales, Aromáticos polinucleares, Prueba de acidez, Agua Disuelta en tanques, contenido de esteres, contenido de iones metálicos (Na+, K+)	4 planteles con 408 muestras al año
LPG	Presión de Vapor Reid, Residuo de Vaporización, Volatilidad 95 %, Azufre total, Corrosión al cobre, Prueba de H ₂ S, Composición por cromatografía de gases, Densidad o gravedad específica, Agua libre Medición Mercaptanos con muestreo	1 plantel 264 muestras al año
Jet A1	Color Saybolt, Punto de inflamación, Curva de Destilación, Densidad, Punto de congelamiento, Corrosión al cobre, Contenido de gomas, índice de separación de aguas, Contenido de Azufre, Punto de humo,	3 plantas 132 muestras al año
AV-Gas	Curva de destilación, Agua sedimento y materia suspendida, Contenido de Plomo, densidad a 15,6 °C, Presión de vapor Reid, Gomas existentes, Contenido de azufre, Corrosión al cobre	3 planteles con 108 muestras al año
Bunker	Densidad a 15,6°C, Contenido de azufre, Punto inflamación, Agua y sedimento, Viscosidad saybolt a 50 °C, Temperatura de escurrimiento, Cenizas, Poder calórico, Sedimento por extracción, Nitrógeno.	1 planta con 132 muestras al año

Programa de calidad de electricidad.

Este programa de calidad se aplica a las empresas que prestan el servicio de electricidad como: ICE, CNFL, ESPH, COOPELESCA COOPEGUANACASTE, COOPESANTOS Y COOPEALFARO. En el cuadro siguiente se detalla la aplicación del programa a cada una de dichas empresas.

Análisis	Cantidad anual
Medición Voltaje Monofásica	1245
Medición Voltaje Trifásica	255
Auditoría de datos	350
Auditoría documental	120
Verificación física de equipos	120
Modelo de Unidad constructiva de generación	1
Modelo de unidad constructiva de distribución	1

Para el 2014, se presentan a continuación el costo de los programas de calidad que se realizan de rutina o de forma permanente:

SERVICIOS	MONTO ESTIMADO (colones)
Total	1.394.347.289
Electricidad	342.480.467
Hidrocarburos	1.051.866.822
<i>Envasadoras de GLP</i>	265.013.127
<i>Estaciones de Servicio</i>	612.525.911
<i>Planteles de RECOPE</i>	174.327.784

Otros estudios de seguimiento y normativa a realizar con técnicos internos como parte de la rutina

Nº	ESTUDIO	RESP.
1	Seguimiento al lineamiento regulatorio denominado, AR-LT-SUPTRAN "Supervisión del desempeño de la Red de Transmisión Nacional".	IE
2	Seguimiento al lineamiento técnico denominado, AR-LT-SUPGEN "Supervisión del Desempeño de la Generación Nacional	IE
3	Criterios de planes de inversión, adición y retiro de activos	IE

Sector Transporte

En relación con la regulación de la calidad en el sector transporte, para el 2014 se programaron los siguientes trabajos:

N°	META	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Sistema de mejora de la calidad de los servicios en el sector transporte implementado.	IT	25.000.000

Además se continuará con los trabajos de calidad convencionales sobre el seguimiento y operación del servicio de transporte a realizar con planilla.

Sector Agua

En este sector, para el 2014 se programaron las siguientes metas:

N°	META	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Elaboración de un Censo y diagnóstico de la situación de las ASADAS, que permita conocer la vulnerabilidad de sus sistemas.	IA	141.400.000
2	Estudio de monitoreo de la calidad del agua potable	IA	50.100.000
3	Plan de mantenimiento y sustitución de los procedimientos descritos en la norma técnica de hidrómetros AR-HSA-2008.	IA	Planilla
Total			191.500.000

Aplicación Programa de calidad Agua

La Autoridad Reguladora ha desarrollado un programa para la verificación de la calidad de los servicios que se prestan en el sector agua, dichas verificaciones se realizan por medio de laboratorios externos que poseen equipos especializados para tales mediciones. Para el 2014, se presentan a continuación, los programas de calidad que se realizan de rutina o de forma permanente:

N°	PROGRAMA	RESP.	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Análisis de muestras de agua del sector acueducto	IA	4.600.000

Además se continuará con el programa de calidad convencional sobre el seguimiento de operación de las ASADAS, AyA, ESPH y SENARA.

8.3.4. FORTALECER LA PARTICIPACIÓN Y CONSEJERÍA DEL USUARIO

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico y sus objetivos operativos, en el 2014 la Autoridad Reguladora trabajará en las siguientes metas con el recurso financiero requerido:

N°	METAS	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Estudio de opinión para determinar la percepción de los de los usuarios acerca de la calidad de los servicios públicos.	DGPU	10.000,000
2	Reglamento de acreditación de peritos.	DGPU	12.000.000
Total			22.000.000

A efecto de atender las labores asignadas por el nuevo RIOF aprobado en el 2013 y las funciones actuales a realizar con planilla, se han programado las siguientes actividades:

N°	ACTIVIDADES DE RUTINA	RESP.
1	Atender a los usuarios mediante el cumplimiento oportuno de las labores asignadas	DGPU

8.3.5. MANTENER Y DESARROLLAR LA EXCELENCIA TÉCNICA DE LOS FUNCIONARIOS

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico y sus objetivos específicos, en el 2014 la Autoridad Reguladora, por medio del Departamento de Recursos Humanos, trabajará en la siguiente meta:

N°	META	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Metodología de evaluación técnica para selección de personal	6.000.000

8.3.6. CONSOLIDAR LAS CAPACIDADES ORGANIZACIONALES

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico y sus objetivos operativos, en el 2014 se programaron las siguientes metas:

N°	METAS	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Plan de mejora del clima organizacional implementado	DERH	8.000.000

8.3.7. INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERATIVA

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico, en el 2014, la Autoridad Reguladora trabajará en los siguientes objetivos operativos:

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

A continuación se explica cada uno de los puntos anteriores:

Rediseñar procesos y procedimientos

Este objetivo operativo se cumplirá con las siguientes metas:

N°	META	RESP-	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Diseño de Procedimiento de Evaluación de Desempeño de ARESEP.	DERH	15.000.000
2	Elaboración de la Normativa con el procedimiento de auditorías externas para grandes operadores regulados	DGDR	13.000.000
3	Proceso de procedimientos administrativos operando plenamente	DGPU	Planilla
4	Procesos de la Auditoría Interna diseñados	AI	11.000.000
5	Procesos claves de ARESEP rediseñados e implementados	DGEE	Planilla
6	Sistema de análisis estratégico de negocios (BI)		Planilla
7	Diseño de un procedimiento que facilite y ordene el trámite de consultas de la GG	GG	Planilla
Total servicios de gestión y apoyo			39.000.000

Implementar sistemas de información

Para el año 2014 se avanzará en las siguientes metas de sistemas de información:

N°	META	RESP-	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Sistema documental en plataforma Intranet	AI	3.000.000
2	Sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna	AI	2.000.000
3	Sistema Administrativo Financiero desarrollado	DAF	300.000.000
4	Desarrollo de un sistema de Información regulatoria	DETI /IE/IT/IA	100.000.000
5	Desarrollo de un sistema de gestión documental	DETI	70.000.000
6	Implementación de tecnología móvil en el portal electrónico	DETI	33.000.000
7	Base de datos de servicios de transporte diferente a buses	IT	30.000.000
Total de servicios de gestión y apoyo			538.000.000

a. Desarrollar cultura de ejecución y gestión de proyectos

Para este objetivo operativo se programaron las siguientes metas:

N°	METAS	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
Total			45.500.000

8.3.8. FORTALECER LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para avanzar en la consecución de este objetivo estratégico y sus objetivos operativos, en el 2014 se programaron las siguientes metas:

N°	METAS	RESP	MONTO ESTIMADO (colones)
1	Desarrollo de un Modelo de Monitoreo y Evaluación	DGEE	24.000.000

8.4. PLAZAS NUEVAS

Para desarrollar los objetivos estratégicos y sus objetivos operativos y de rutina del 2014 antes descritos, así como la labor diaria y las nuevas tareas asignadas en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado en el 2013, se requiere de al menos las siguientes plazas nuevas de las dependencias:

<i>CANTIDAD</i>	<i>CLASE</i>	<i>DEPENDENCIA</i>
9	<i>Profesional 5</i>	<i>IE</i>
4	<i>Profesional 5</i>	<i>IT</i>
2	<i>Profesional 4</i>	<i>IT</i>
3	<i>Profesional 1</i>	<i>IT</i>
1	<i>Profesional 3</i>	<i>IA</i>
1	<i>Profesional 5</i>	<i>Despacho RG</i>
1	<i>Profesional 2</i>	<i>Comunicación</i>
2	<i>Profesional 5</i>	<i>DGEE</i>
1	<i>Profesional 3</i>	<i>DGEE</i>
1	<i>Profesional 2</i>	<i>DGEE</i>
1	<i>Profesional 1</i>	<i>DGEE</i>
2	<i>Profesional 5</i>	<i>DGJR</i>
1	<i>Alta Jefatura</i>	<i>DETI</i>
1	<i>Alta Jefatura</i>	<i>DERH</i>
2	<i>Profesional 3</i>	<i>DERH</i>

9. METAS COMPLEMENTARIAS A REALIZAR EN EL AÑO 2015

Como parte de las acciones propuestas este periodo, algunas de las actividades tienen una programación que excede el periodo calendario y se complementarán en el 2015. De tal manera, se mencionan a continuación algunas de las metas previstas para el 2015 que muestran la continuidad de los planes y previsiones desde este periodo de formulación, sin embargo no fueron consideradas en los requerimientos de cánones para el 2014. De igual manera, se completarán los proyectos relacionados con la el sistema financiero, gestión documental y el sistema de información regulatoria que iniciarán el en 2014 pero tendrían las etapas conclusivas en el 2015.

Nº	META	RESP.
1	Protocolo de verificación de cantidad y calidad de GLP en estaciones de servicio.	IE
2	Reglamento de verificación de agua en tanques de almacenamiento	IE
3	Protocolo de seguridad de ventas a granel en plantas envasadoras de GLP.	IE
4	Protocolo para la cantidad (grandes volúmenes) en planteles de RECOPE.	IE
5	Estudio de verificación de características y estado de la Infraestructura en planteles RECOPE	IE
6	Registro de títulos habilitantes de los prestadores autorizados del servicio de GLP.	IE
7	Estudio de verificación de características y estado de infraestructura de estaciones de servicio.	IE
8	Reglamento de verificación de cantidad servida en estaciones de servicio.	IE
9	Estudio de verificación de características y estado de infraestructura de plantas envasadoras de GLP	IE
10	Programa de verificación de cilindros detallistas en GLP	IE
11	Programa de verificación de calidad de transporte limpio Combustibles	IE
12	Conformación de base de datos de peritos acreditados	DGPU
13	Sistema de registro de lugares y contactos	DGPU
14	Promoción de la participación ciudadana en jóvenes	DGPU

10. ANEXOS

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

- 10.1. MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO**
- 10.2. PORTAFOLIO DE PROYECTOS 2014**
- 10.3. JUSTIFICACIÓN DE PROYECTOS**
- 10.4. JUSTIFICACIÓN DE PLAZAS NUEVAS**

Matriz de resultados por programa presupuestario

Portafolio de proyectos 2014

Justificación de proyectos

Justificación de plazas nuevas