AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN

# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POI

## 2015

18/09/2014

# CONTENIDO


| | | Página |
|---|---|---|
| INTRODUCCIÓN…… | | 2 |
| CAPITULO 1: MARCO NORMATIVO, JURÍDICO Y REGULATORIO…….. | | 5 |
| 1.1 | Marco Jurídico Institucional…….. | 5 |
| 1.2 | Estructura programática según RIOF……. | 6 |
| 1.3 | Líneas estratégicas…… | 7 |
| 1.4 | Política de Calidad…… | 8 |
| 1.5 | Sectores Regulados…….. | 10 |
| 1.6 | Control interno y riesgos…….. | 12 |
| CAPITULO II: FORMULACIÓN DE METAS SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO……..…. | | 14 |
| 2.1 | OE1: Fortalecer el marco jurídico regulatorio…… | 15 |
| 2.2 | OE2: Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias……. | 16 |
| 2.3 | OE3: Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos…….. | 20 |
| 2.4 | OE4: Fortalecer la participación y consejería del Usuario…….. | 22 |
| 2.5 | OE5: Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios…….. | 24 |
| 2.6 | OE6: Consolidar las capacidades de la organización……. | 26 |
| 2.7 | OE7: Incrementar la Eficiencia operativa…… | 29 |
| 2.8 | OE8: Fortalecer la rendición de cuentas…… | 33 |
| 2.9 | Actividades operativas de gestión…… | 34 |
| CAPITULO III: PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL…..…….. | | 40 |
| ANEXOS…… | | 46 |

## INTRODUCCIÓN

El Plan Operativo institucional de la Aresep es el resultado de un proceso participativo en donde todas las áreas o subprogramas identifican y formulan objetivos y metas anuales para la ejecución y evaluación de programas, proyectos y actividades que lleven al logro de los objetivos y metas planteados. Se sustenta en los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo 07-58-2011, así como en las prioridades institucionales, en cumplimiento de las funciones fundamentales relacionadas con la regulación de los servicios públicos.

Su fundamento legal se encuentra en el artículo 4 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos No.1831. Este Plan operativo está directamente relacionado con el requerimiento de recursos por medio del Proyecto de Presupuesto 2015, con el objetivo de obtener los recursos necesarios para llevar a cabo los programas, proyectos y actividades planeadas.

Esta propuesta es elaborada a partir de los requerimientos de los responsables de cada programa presupuestario, con base en los lineamientos emitidos por los Jerarcas de la Institución y coordinados por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, como unidad encargada, según el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF) publicado La Gaceta del 3 de junio del 2013, en donde se establece la responsabilidad de coordinar la planificación estratégica y operativa, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Junta Directiva, así como proponer a la Junta Directiva y al Regulador General prioridades y acciones que contribuyan al logro de los resultados propuestos en los planes institucionales.

En sesión de Junta Directiva No.20-2014 del día 3 de abril del 2014 mediante Acuerdo 05-20-2014 se aprueba el Plan Anual Operativo Institucional (POI) 2015 que forma parte del Proyecto Cánones de la Aresep. Este plan contempla los resultados de la revisión realizada a los proyectos y actividades, desde una perspectiva institucional; considerando los lineamientos estratégicos establecidos en el PEI vigente, las prioridades definidas a nivel institucional, la experiencia en la ejecución de proyectos y actividades similares en años anteriores, así como el impacto y valor agregado de cada uno de los proyectos y actividades propuestos.

Para la elaboración del Plan Operativo 2015, se tomaron en cuenta 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 2013 y sus Informes de Evaluación.

- El Plan Operativo Institucional 2014 y su Informe de evaluación del I semestre del 2014.

- Los lineamientos y políticas emitidos por la Junta Directiva de la ARESEP, mediante acuerdo 03-11-2014. Inciso 4), del acta de la sesión ordinaria 11-2014, celebrada el 20 de febrero de 2014.

- 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.

- El proyecto canon 2015, aprobado por la Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-EC-0420, No.07841, comunicado a la Aresep el 31 de julio 2014. Por un monto total de ₡12.276.263.321,46.

- Los resultados de la solicitud que hiciera el Regulador General mediante oficio 575-RG-2014 a todas las unidades ejecutoras de presupuesto de la Institución para que hicieran una revisión y validación de los proyectos plasmados en el Plan Operativo Institucional elaborado como parte del Proyecto cánones 2015.

El POI correspondiente al año 2015 que resultó de la revisión y la validación de las áreas, dan como resultado el documento que a continuación se presenta y que será insumo principal del Proyecto presupuesto 2015 y que se divide en los siguientes capítulos:

El Capítulo I tiene como objetivo presentar el marco jurídico y normativo de la Aresep, el cual establece las funciones que por Ley y reglamento le han sido establecidas a las distintas áreas de la ARESEP para cumplir con sus obligaciones, las líneas estratégicas y el plan de calidad que orientan la formulación de los proyectos y actividades, así como el entorno y la identificación de los sectores regulados por la institución.

El Capítulo II tiene como objetivo presentar en detalle las actividades y proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional 2015, clasificados según objetivo estratégico. Al respecto cabe señalar que para el año 2015 se planificaron 28 Proyectos y 38 Actividades especiales, de las cuales 23 serán realizadas con recursos internos. El monto de canon solicitado para actividades y proyectos es de aproximadamente ₡ 2.682 millones de colones.

También se incluye un apartado que muestra un resumen de las actividades de rutina a realizar en el 2015 para cada área o subprograma de la institución, partiendo de lo establecido en el Reglamento interno de organización y funciones.

En el Capítulo III se presentan los cuadros con el resumen del portafolio de proyectos y de las actividades especiales para el 2015, con su respectivo monto solicitado. También se presentan las actividades definidas como especiales a realizar con recurso interno.

El apartado correspondiente a los Anexos incluye las matrices con los proyectos y actividades tanto del Programa 1 como del Programa 2.

# CAPITULO 1: MARCO NORMATIVO, JURÍDICO Y REGULATORIO

## 1.1 Marco Jurídico Institucional

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep) es la entidad encargada en el país de propiciar la prestación óptima de los servicios públicos 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 tres grandes actividades[1],

- 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.

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 del 8 de agosto de 2008, publicada en el Alcance 31, a La Gaceta 156 del 13 de agosto de 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 la ley 7593.

[1] La regulación correspondiente a las telecomunicaciones es ejecutada de forma desconcentrada a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP.

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.

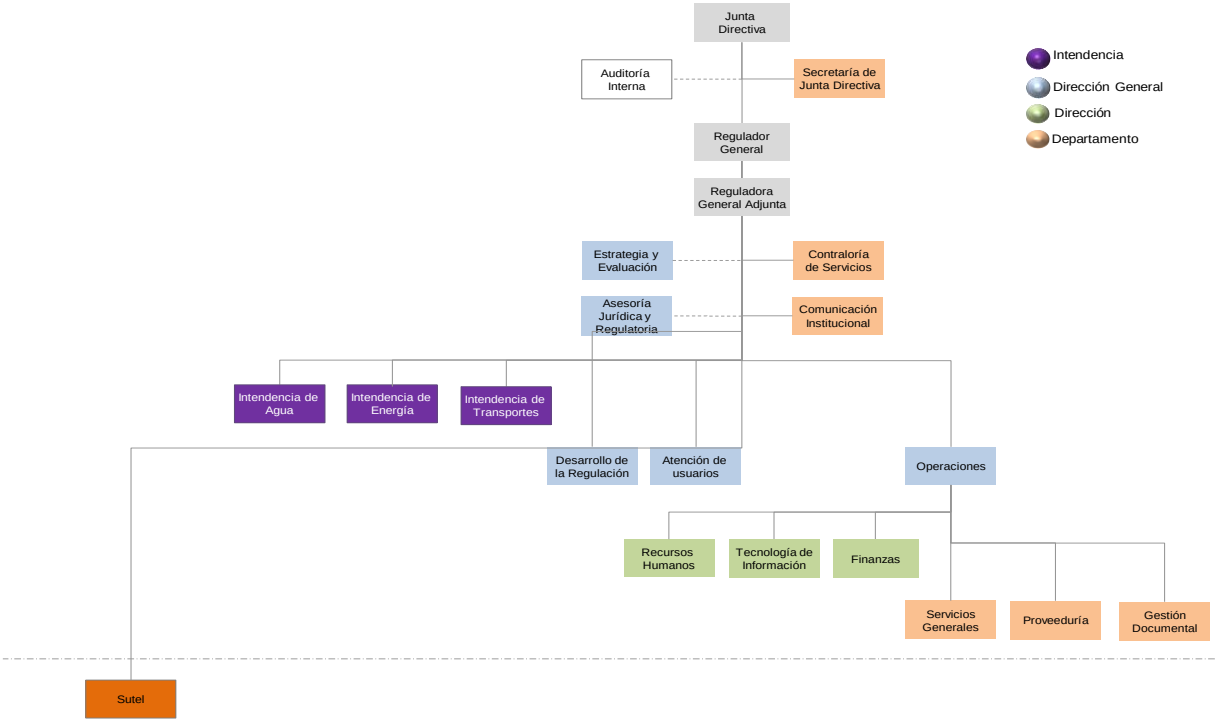
e) Coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.

f) Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.

## 1.2 Estructura programática según RIOF

La estructura programática de la Aresep, según el nuevo Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF), se divide en dos programas: Administración y Regulación. El primero se subdivide en tres; Administración Superior, Administración General y Regulación Indirecta; y el Programa 2, que está directamente relacionado con los subprogramas de regulación de Energía, Aguas y Transporte, tal como se puede observar en el siguiente organigrama:

**Figura 1**




*(Fuente: DGEE, noviembre 2013)*

## 1.3 Líneas Estratégicas

La formulación del Plan Operativo Institucional 2015 toma como base el Plan Estratégico vigente para que las metas, los objetivos e indicadores de la planificación anual, tengan una concordancia con los lineamientos estratégicos dictaminados y aprobados por la Junta Directiva de la institución, cuyo marco estratégico se detalla a continuación:

### a. Misión:

Que los servicios públicos regulados se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad.

### b. Visión:

Ser 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.
- De alta credibilidad en la sociedad costarricense y ante la comunidad Internacional, con un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido con los objetivos institucionales.

### c. Plan Estratégico Institucional

El Plan estratégico institucional 2012-2016, aprobado y comunicado mediante oficio 371-SJD-2011, define ocho objetivos estratégicos, los cuales llevan a la implementación de dos tipos de actividades, las sustantivas y las de apoyo, tal como se puede observar en la siguiente figura.

**Figura 2**

## 1.4 Política de Calidad

Otro insumo relevante para la formulación del POI es la Política de Calidad aprobada por la Junta Directiva mediante Acuerdo 03-54-2013, la cual establece que los servicios públicos deben ser regulados con objetividad y transparencia, procurando lograr un balance adecuado entre los intereses de los usuarios y las necesidades de los prestadores de dichos servicios, dentro del ordenamiento jurídico vigente. Asimismo, afirma que el éxito en la función reguladora depende de la excelencia técnica del personal y el desempeño de la gestión institucional. Lo anterior, genera un compromiso de la Institución con la calidad que incluye:

- *"El enfoque al cliente y la comprensión de sus necesidades actuales y futuras, para tratar de exceder sus expectativas.*
- *La productividad, a través de la optimización del uso de recursos y los métodos de trabajo.*
- *La eficiencia y el buen uso de los fondos públicos.*

- *El aprovechamiento de las mejores prácticas internacionales y la adopción de estándares globales existentes.*
- *El enfoque de gestión basado en procesos.*
- *El uso de información para sustentar las decisiones y la objetividad.*
- *La coordinación interinstitucional para agilizar los procesos.*
- *Un liderazgo que permita la existencia de un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a integrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Institución.*
- *La mejora continua de nuestro desempeño como un objetivo permanente de la Institución.*
- *La administración efectiva de riesgos y control interno.*
- *El enfoque en resultados, la transparencia y la rendición de cuentas."*[2]

Los Objetivos de Calidad aprobados por la Junta Directica son los siguientes:

***"Objetivo de Calidad 1:*** *Generar un marco de regulación eficiente para conciliar los intereses de los usuarios y los prestadores de los servicios públicos.*

*Meta: Legitimidad y credibilidad de los procesos de formulación y validación de metodologías.*

***Objetivo de Calidad 2:*** *Reflejar explícitamente la relación precio-calidad en la fijación tarifaria de los servicios públicos.*

*Meta: Calidad como principio de la fijación tarifaria incorporado en los modelos.*

***Objetivo de Calidad 3****: Fomentar la participación de los usuarios en los procesos regulatorios.*

*Meta: Participación de los usuarios en los procesos de consulta.*

***Objetivo de Calidad 4:*** *Incorporar la sostenibilidad y uso eficiente de los recursos naturales en la fijación de las tarifas de los servicios públicos.*

*Meta: Criterios ambientales incorporados como principio de la fijación tarifaria.*

***Objetivo de Calidad 5****: Rendir cuentas de la gestión en forma transparente y oportuna.*

*Meta: Percepción pública positiva sobre el quehacer de la institución*

***Objetivo de calidad 6****: Revisar en forma permanente los puntos de control de los "procesos de realización de producto" de ARESEP, con el propósito de prevenir no-conformidades y fortalecer el control interno.*

*Meta: Mejora en el Control Interno."*[3]

---

[2] Política de Calidad de Aresep aprobada por la Junta Directiva mediante Acuerdo 03-54-2013.
[3] Idem.

Relacionado con el tema de la política de la calidad y como parte del Plan Operativo Institucional y el presupuesto correspondiente al año 2015, se incluyó un proyecto que permite fortalecer la gestión de la calidad institucional y a la vez dar atención a las disposiciones de la Contraloría General de la República. El detalle de este proyecto se explica como parte de las metas planteadas para dar cumplimiento al objetivo estratégico 6 "*Consolidar las capacidades de la organización*".

## 1.5 Sectores Regulados

Para cumplir con su función reguladora de servicios públicos, la ARESEP tiene que interactuar con dos grandes grupos: los usuarios de los servicios públicos y las empresas prestatarias o proveedoras de estos servicios.

La función de la Aresep es procurar el equilibrio entre los intereses de estas empresas prestatarias y las necesidades de los usuarios, de modo tal que se cumpla con los principios de acceso, costo, calidad y variedad.

En las figuras 3, 4 y 5 se visualizan los subsectores regulados atendidos en las áreas de Transporte, Energía y Aguas.

**Figura 3**
**Transporte: Sectores regulados**

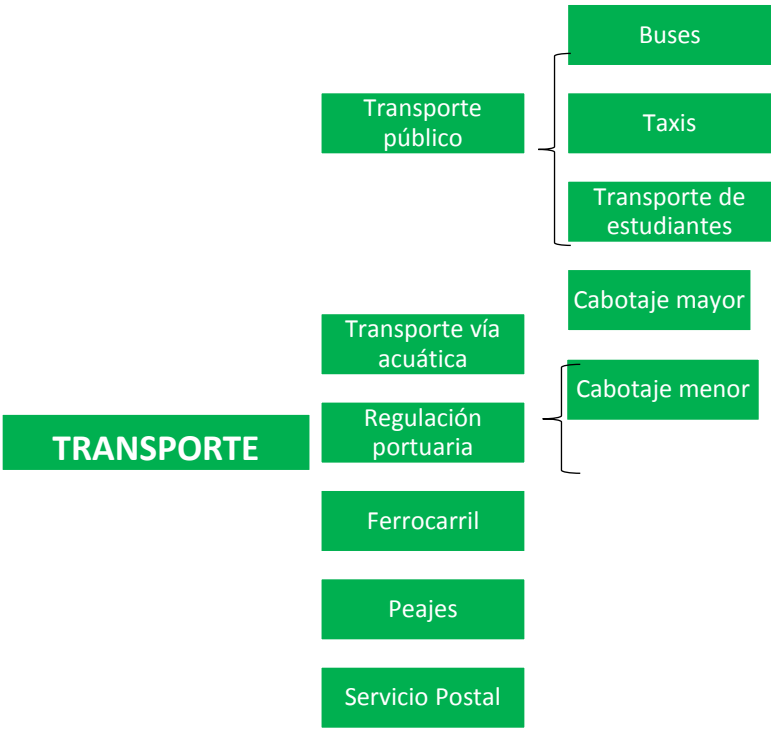


**Figura 4**
**Energía: Sectores regulados**

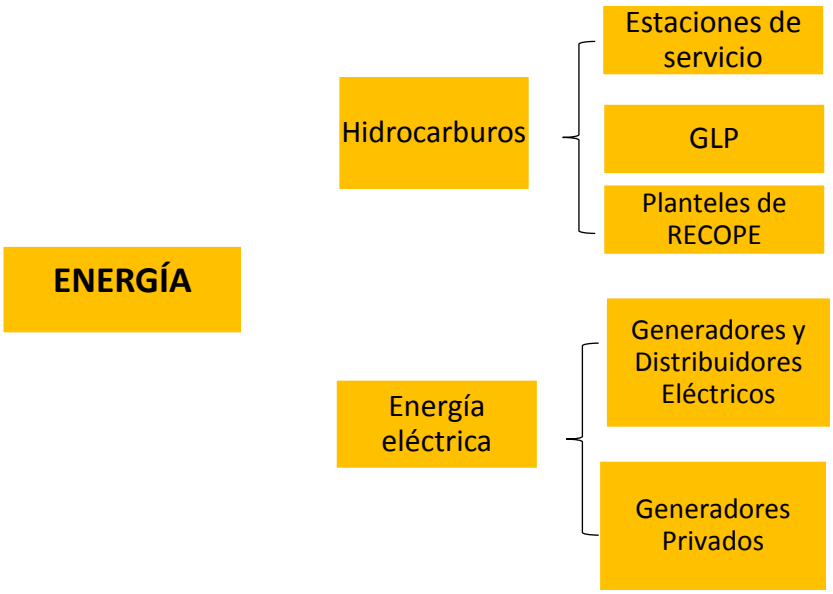
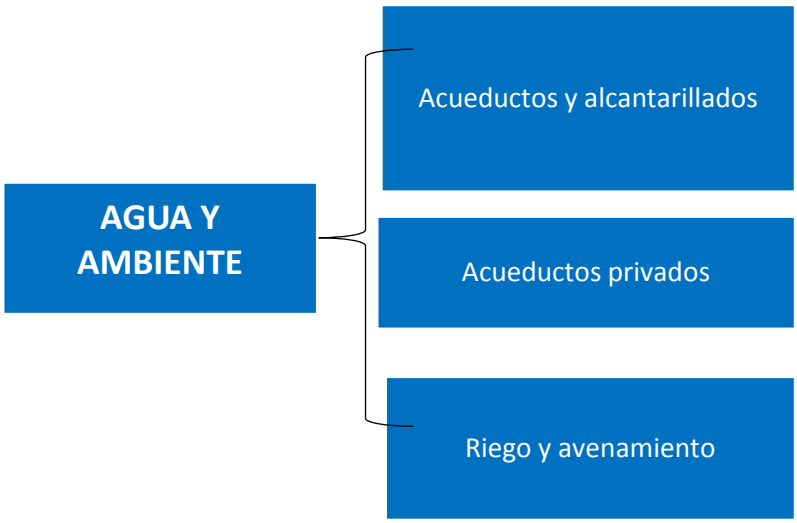



**Figura 5**
**Agua y Avenamiento: Sectores regulados**



## 1.6 Control interno y riesgos

Para la formulación de las metas del POI 2015, se tomaron como insumos los resultados de la autoevaluación, de modo tal que algunos de estos aspectos se consideraran en la planificación con el objetivo de fortalecer el Control Interno. Adicionalmente, algunos de estos aspectos se han tomado en cuenta en la ejecución del Plan Operativo del 2014 y otros perfeccionamientos serán incorporados con la formulación del Plan Estratégico en el 2016.

En el cuadro No. 1 se resumen los principales aspectos de mejora a considerar para el fortalecimiento del control interno a partir de la autoevaluación y la forma en que son atendidos por la Institución**.**

**Cuadro No. 1**

**Insumo de Control Interno para elaboración del Plan Operativo 2015**

| OE | Aspectos de mejora según autoevaluación | Meta POI asociada | Área |
|---|---|---|---|
| 5 | Comunicar las políticas y objetivos para capacitación | Coordinación de Plan de Capacitación (POI 2015) | Departamento de Recursos Humanos |
| 5 | Rediseñar el instrumento aplicado en la evaluación del desempeño de los funcionarios | Diseño de procedimiento de evaluación del desempeño en Aresep (POI 2014) | Departamento de Recursos Humanos |
| 7 | Establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los planes | Proyecto de Monitoreo y evaluación (POI 2014) | Dirección General de Estrategia y Evaluación |
| | | Sistema de Información Gerencial, SIG (POI 2015) | |
| | | Sistema de Planificación (POI 2015) | |
| 6 | Establecer planes para el tratamiento de los activos obsoletos | Inventario de activos fijos (POI 2015) | Departamento de Servicios Generales |
| 6 | Comunicar los procedimientos establecidos para asegurar la razonabilidad de la información requerida en los procesos | Proyecto de gestión de procesos institucionales (POI 2014)<br>Sistema de Gestión de la Calidad ( POI 2015) | Dirección General de Estrategia y Evaluación |
| 7 | Fortalecer los mecanismos de gestión de proyectos | Desarrollo del portafolio de proyectos institucionales (PMU) (POI 2014) | Dirección General de Estrategia y Evaluación |
| | | Project Server para auditoría interna (POI 2015) | Auditoría Interna |
| 4 | Establecer requisitos para suministrar información a los usuarios o a terceros | Proyecto de Inteligencia de Negocios en el área de usuarios | Dirección General de Atención a los usuarios |
| 7 | Mejorar los canales de comunicación existentes para permitir una comunicación efectiva a nivel institucional | Programa de Comunicación Institucional-Actividad de Gestión (POI 2015) | Departamento de Comunicación Institucional |

Asimismo, es importante destacar que a partir de la planificación operativa 2015, se incluyó la identificación de los riesgos asociados a cada meta, ya sea una actividad o un proyecto, los cuales se documentaron en el proceso de la planificación y se les dará un seguimiento adecuado y totalmente vinculado con la ejecución de las metas del POI. De esta forma, se elaborará un plan de administración de riesgos paralelamente a la elaboración de planes de proyectos y planes de trabajo de actividades. Esto permitirá empatar, en la evaluación del POI 2015, la ejecución de proyectos y actividades con la gestión de los riesgos asociados.

Este aspecto es de fundamental importancia para lograr un fortalecimiento y mejora del control interno.

## CAPITULO II: FORMULACIÓN DE METAS SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO

En este capítulo se hace un desglose de las actividades y proyectos formulados en la Planificación 2015, de acuerdo al Objetivo Estratégico al que contribuyen, destacando las acciones planificadas en los objetivos tanto sustantivos como de apoyo.

Como se observa en el Cuadro No 2 las actividades sustantivas, que comprenden de los objetivos estratégicos 1 al 4, representan un 64% del presupuesto solicitado para atender la ejecución de proyectos y actividades para el 2015. Destaca el énfasis en el mejoramiento de la regulación de la calidad de los servicios públicos, aspecto que concuerda con la elaboración e implementación de una Política de Calidad por parte de la Institución, tal y como se comentó en el Capítulo 1. Por otro lado, en el caso de las actividades de apoyo (objetivos estratégicos del 5 al 8) los esfuerzos se concentran en consolidar las capacidades de la organización e incrementar la eficiencia operativa mediante el desarrollo y modernización de la función de tecnología e información.

**Cuadro No 2**
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015**
**PROYECTOS Y ACTIVIDADES SEGÚN OBJETIVO ESTRATEGICO**

| # | OBJETIVO ESTRATEGICO | MONTO | TIPO DE OBJETIVO | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Fortalecer el marco jurídico regulatorio | Solo con recurso interno | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS | ₡ 1.700.689.972 (63%) |
| 2 | Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias | ₡ 127.000.000 | | |
| 3 | Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos | ₡ 1.503.689.972 | | |
| 4 | Fortalecer la participación y consejería del usuario | ₡ 65.000.000 | | |
| 5 | Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios | ₡ 25.000.000 | ACTIVIDADES DE APOYO | ₡ 981.180.800 (37%) |
| 6 | Consolidar las capacidades de la organización | ₡ 506.880.800 | | |
| 7 | Incrementar la eficiencia operativa | ₡ 437.300.000 | | |
| 8 | Fortalecer la rendición de cuentas | ₡ 12.000.000 | | |
| | **TOTAL GENERAL** | | | **₡ 2.681.870.772** |

A continuación se presenta el desglose de las metas por objetivo estratégico, tanto aquellas que requieren de recursos presupuestarios específicos, como las que se llevaran a cabo con recursos internos de la institución.

## 2.1. Objetivo Estratégico 1: Fortalecer el Marco Jurídico Regulatorio

Con la formulación de este objetivo en el Plan Estratégico se pretende impulsar las reformas necesarias al marco jurídico, con el propósito de que la actividad regulatoria disponga de las herramientas necesarias para una regulación efectiva.

En años anteriores se han venido realizando reformas a reglamentos y normativa institucional que responden a este objetivo, tal es el caso de los ocho reglamentos administrativos en las materias de: contraloría de servicios, alimentación de Junta Directiva, política de tecnologías de información, uso de instalaciones, uso de estacionamiento, cálculo de distribución, cobro y liquidación de cánones, carrera profesional y código de ética que se realizaron en el 2013, así como un estudio de reglamento de armonización regulatoria del sector eléctrico nacional con el regional.

Es importante señalar que para el período 2014 se incluyó en la planificación, la presentación del Proyecto de ley de reforma del marco jurídico del sector transportes ante la Asamblea Legislativa, y para el 2015 se desarrollará una normativa técnica para la supervisión de la calidad también en el sector transporte. No obstante esta actividad se incluyó en el apartado relacionado con el objetivo estratégico 3: Mejorar la calidad de los servicios públicos.

Por su parte, la Dirección General Jurídica Regulatoria de la Aresep tiene como función principal *"brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte de su Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones"*[4]. La mayoría de sus acciones van orientadas al cumplimiento del Objetivo de Fortalecer el Marco Jurídico Regulatorio y benefician tanto a la Administración Superior como a los sectores regulados de manera indirecta; razón por la cual en el marco de este Objetivo se destacan las actividades relevantes de esta Dirección, las que se resumen en el Cuadro No 3.

[4] Reglamento Interno de Organización y Funciones, RIOF, Artículo 13.

**Cuadro No 3**
**Actividades Relevantes de Gestión**
**Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria**

| OB 1 : Fortalecer el Marco Jurídico Regulatorio | | | |
|---|---|---|---|
| **ACTIVIDADES RELEVANTES** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Asesoría y consultas | Atender recursos de revocatoria, apelación, adición, reconsideración, objeción, revisión, reposición e incidentes de nulidad. Asistir a sesiones de Junta Directiva. Atender todas las consultas planteadas. | DGAJR | Administración, Sectores Regulados |
| Instrucción de procedimientos administrativos | Instruir los procedimientos administrativos que correspondan (apertura, formulación de cargos, recursos, comparecencias, informes y borradores de resolución final) | DGAJR | Administración, Sectores Regulados |
| Atención de asuntos judiciales | Atender y dar respuesta en tiempo y forma a las audiencias en diferentes materias de los procesos judiciales en que es parte la ARESEP. | DGAJR | Administración, Sectores Regulados |
| Elaboración y revisión de normativa interna. | Elaborar y someter a aprobación de la Junta Directiva, las propuestas de normativa administrativa que ésta deba emitir. | DGAJR | Administración, Sectores Regulados |

## 2.2. Objetivo Estratégico 2: Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias

En este objetivo se incluye el desarrollo de metodologías tarifarias, las cuales, según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional vigente, deben ser más eficaces, consistentes, verificables y comprensibles para los operadores y usuarios, así como de fácil aplicación para la Aresep.

Según acuerdo 01-42-2013 del Acta 42-2013 del 27 de mayo del 2013, se modifica el Reglamento Interno de Organización y Funciones (RIOF). En lo que se refiere a las funciones del Regulador General queda establecido, en el artículo 9 de dicho reglamento, lo siguiente:

Artículo 9. Regulador General

*Inciso 11. Designar equipos para la elaboración de propuestas de políticas y la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.*

Asimismo, en el artículo 17 correspondiente a las funciones generales de las Intendencias de regulación se establece que éstas deben:

> *Inciso 8. Participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la elaboración de propuestas de políticas y en la ejecución de proyectos para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad.*

Mediante Oficio 561-RG-2013 del 29 de julio del 2013, se establecieron las siguientes reglas:

i. Cada intendencia y el Centro de Desarrollo de la Regulación, harán un "ranking de las metodologías" que deberán ser elaboradas en el corto, mediano y largo plazo.

ii. Se elaborará una propuesta de calendario que indique el tiempo en que estas metodologías deberían ser elaboradas.

iii. Se identificarán los funcionarios de cada unidad que por su experiencia y/o conocimientos, serían los idóneos para integrarse a una Comisión Autónoma Ad hoc que se encargará de elaborar las metodologías.

iv. De conformidad con el RIOF estas Comisiones tendrán independencia técnica y administrativa, a la vez que serán los responsables de elaborar, calibrar, tramitar y elevar a Junta Directiva las metodologías, así como realizar los trámites posteriores, hasta que queden debidamente formalizadas.

v. Previo a elevar la metodología a la Junta Directiva, el grupo someterá a consulta de la Intendencia respectiva, al CDR y a la DGAJR cada propuesta con el fin de lograr un relativo consenso interno.

vi. Proponer un mecanismo para cubrir las tareas que desempeñan actualmente los funcionarios.

vii. Identificar los coordinadores Ad-hoc en cada metodología.

En concordancia con lo anterior, se establecieron las metodologías a desarrollar en el 2015. Se realizarán actualizaciones, revisiones de metodologías existentes, así como el desarrollo de nuevas metodologías tarifarias. Las metas asociadas a este objetivo estratégico se llevarán a cabo en su mayoría, por parte de la Dirección de Desarrollo de la Regulación y, en algunos casos puntuales, por parte de las Intendencias de Aguas y de Transportes.

Se revisarán y actualizarán siete metodologías existentes, una relacionada con el sector de aguas sobre el Impacto de la Tarifa Hídrica de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), dos más relacionadas con las metodologías de generación privada de electricidad y con los costos de combustibles para las importaciones de energía eléctrica. Además se actualizarán cuatro metodologías en los programas de autobuses y taxis.

Asimismo, se desarrollarán 3 nuevas metodologías tarifarias, orientadas al sector de Energía.

También se llevarán a cabo 4 estudios técnicos y la construcción de información estadística relevante para el cálculo de las metodologías del sector transporte, así como la automatización del proceso de admisibilidad para la solicitud de fijación tarifaria de autobuses.

Cabe destacar que el Proyecto propuesto bajo el nombre de "Modernización de la Regulación" viene a cumplir con la necesidad de ajustar la regulación a los cambios en el entorno y a las necesidades imperantes y cambiantes, tanto de los usuarios de los servicios públicos, como de los sectores regulados, así como los elementos a considerar para la elaboración de metodologías considerando las mejores prácticas. Destaca el hecho de que la mayoría de metodologías serán realizadas con apoyo de recurso interno

A continuación se presentan cada una de las metodologías y estudios planteados con su respectivo monto y aquellas que serán llevadas a cabo con recurso interno, las cuales se encuentran respaldadas en el presupuesto, en el rubro de remuneraciones, según se detalla en Cuadro No. 5.

**Cuadro No 4**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 2 : Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Evaluar el impacto de la tarifa hídrica ESPH | Resultados ambientales del PSAH | ₡25.000.000 | IA | Acueductos y Alcantarillados |
| Actualizar los insumos de la metodología de la fijación tarifaria de autobuses | Modelo tarifario con base a datos actualizados | ₡12.000.000 | IT | Transporte Público: Buses |
| Analizar la estructura de costos y los coeficientes de consumo para el servicio de taxis | Estructura de costos y coeficientes de consumo del servicio taxi | ₡25.000.000 | IT | Transporte Público: Taxis |
| Diseñar sistema de indicadores de calidad del servicio de transporte público por autobús | Sistema de calidad del servicio de transporte público por autobús. | ₡15.000.000 | IT | Transporte Público: Buses |
| Modernización de la Regulación | Modernización de la Regulación | ₡55.000.000 | CDR | Energía: Hidrocarburos |
| **TOTAL** | | **₡132.000.000** | | |

**Cuadro No. 5**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 2 : Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Conocer la situación actual de la industria en cada uno de los servicios regulados por la Intendencia | Estudio de diagnóstico de los servicios regulados | IT | Transportes |
| Organizar y revisar los requisitos de admisibilidad de estudios tarifarios | Requisitos de admisibilidad de estudios tarifarios | IT | Transportes |
| Mantener actualizada la información estadística de los diferentes operadores de servicios regulados por la Intendencia | Información estadística actualizada | IT | Transportes |
| Automatizar el proceso de admisibilidad para las solicitudes de fijación tarifaria en buses. | Aplicación informática para gestionar un estudio tarifario en línea. | IT | Transporte Público: Buses |
| Analizar y desarrollar la Metodología tarifaria para envase y distribución de GLP en cilindros | Metodología tarifaria para el envase y distribución de GLP en cilindro | CDR | Energía: GLP |
| Actualizar y mejorar la metodología tarifaria para el servicio público de taxi | Propuesta de modificación de metodología para el servicio público de taxi. | CDR | Transporte Público: Taxis |
| Desarrollar propuesta de metodología tarifaria para el transporte de combustible (limpio y sucio) | Metodología tarifaria para el transporte de combustible (limpio y sucio) | CDR | Energía: Combustibles |
| Ampliar el alcance de la metodología de ajuste por costos de combustibles para incorporar las importaciones de energía eléctrica. | Modificación de Metodología para el reconocimiento del costo variable del combustible | CDR | Energía: Combustibles |
| Actualizar y mejorar las metodologías tarifarias para el servicio de transporte público por autobús | Modificación de criterios de valoración de costos en las metodologías tarifarias para el servicio de transporte público por autobús | CDR | Transporte Público: Buses |
| Actualizar y mejorar el cálculo de costos de operación y costo de capital en la generación privada de electricidad (II etapa) | Modificación de las metodologías de generación privada de electricidad (II etapa) | CDR | Energía: Electricidad |
| Elaborar propuesta de metodología para incorporar incentivos a la productividad en el sector de electricidad | Metodologías para incorporar incentivos a la productividad en el sector electricidad | CDR | Energía: Electricidad |
| Contribuir a la actualización y mejorar la metodología tarifaria para el servicio de transporte público por autobús | Propuesta de proyecto para determinar el costo de personal de los servicios de transporte público por autobús. | CDR | Transporte público: Autobuses |

## 2.3 Objetivo Estratégico 3: Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos

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. De esta forma se define el Plan Estratégico y lo que se pretende alcanzar con las actividades y proyectos que se circunscriben bajo este objetivo.

Para el año 2015 se continuará con el Programa de Calidad desarrollado por la Intendencia de Energía, el cual incluye varias actividades que dan continuidad a lo planificado y ejecutado en años anteriores y dos proyectos que contribuyen también al cumplimiento de este objetivo. Este programa representa un 56% del presupuesto solicitado para actividades y proyectos, lo cual reafirma el enfoque prioritario y estratégico de la Institución hacia la regulación de la calidad en los servicios públicos.

Con relación a los proyectos, uno de ellos está relacionado con la elaboración de un protocolo para evaluar la seguridad de los sistemas contra incendios en las estaciones de servicio, con el fin de establecer controles para evitar accidentes y poder aplicar medidas correctivas en caso necesario. El segundo proyecto atiende el Acuerdo 06-54-2013 de la sesión de Junta Directiva 54-2013 del 15 de julio del 2013, en el que se solicita a la Intendencia de Energía una estrategia para implementar el tema de la contabilidad regulatoria. Este proyecto pretende solventar la dispersión de la información en la actividad de distribución de electricidad que complica su identificación, registro y supervisión, considerando que esta actividad representa un porcentaje importante en la cadena de valor de la industria eléctrica, por sus significativos costos de inversión, operación y mantenimiento y que repercute en el precio final de la energía.

En cuanto a las actividades, éstas van enfocadas en su mayoría a velar por la calidad, precio y seguridad del gas licuado, tanto a nivel de los cilindros utilizados para su almacenamiento, como de las plantas envasadoras; asimismo se tiene prevista la fiscalización de la calidad, cantidad y precio de los combustibles, y de la calidad de tensión y continuidad del suministro de energía eléctrica, tal y como puede observarse en detalle en el Cuadro No 6.

Los sectores regulados de Transporte y Aguas también tienen proyectos previstos en el marco de este objetivo estratégico. En el caso del Sector de Aguas, se realizará un proyecto que pretende realizar de manera aleatoria análisis sobre la calidad del agua brindada por los sistemas de acueducto operados por los diferentes entes regulados, también se llevará a cabo el proyecto de evaluación de la norma técnica de hidrómetros para verificar su cumplimiento. Por su parte, el Sector de Transportes le ha dado énfasis a las Auditorías de Demanda de rutas en el sector de autobuses, en su fase tercera, como parte de los programas que se han venido desarrollando para este sector y una propuesta para lograr que el pago electrónico opere en una troncal y una ruta secundaria por sector. Ver mayor detalle de las actividades y proyectos de este objetivo estratégico en los Cuadro No. 6 y No. 7.

**Cuadro No.6**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 3 : Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Elaborar un protocolo para evaluar la seguridad de los sistemas contra incendios en las estaciones de servicio. | Seguridad contra incendio en estaciones de servicio. | ₡65.320.000 | IE | Hidrocarburos: Estaciones de Servicio. |
| Elaborar un método de contabilidad regulatoria para la distribución final de Energía Eléctrica | Contabilidad regulatoria del sistema de distribución de electricidad | ₡70.861.500 | IE | Hidrocarburos y Energía Eléctrica. |
| Verificar la calidad de los cilindros utilizados para almacenar GLP | Fiscalizar la calidad de los cilindros utilizados para almacenar GLP destinados a la venta del usuario final. | ₡118.813.464 | IE | Hidrocarburos: GLP. |
| Verificar la calidad y la cantidad del GLP que expenden en las plantas envasadoras | Fiscalizar la calidad y la cantidad del GLP que expenden las plantas envasadoras. | ₡106.755.264 | IE | Hidrocarburos: GLP. |
| Verificar los sistemas contra incendios y riesgos asociados en las plantas envasadoras de GLP | Fiscalizar los sistema contra incendios y los riesgos asociados en las plantas envasadoras de GLP | ₡9.350.000 | IE | Hidrocarburos: GLP. |
| Verificar las medidas de seguridad y procesos utilizados por las plantas envasadoras de GLP. | Fiscalizar las medidas de calidad y procesos de las plantas envasadoras de GLP. | ₡6.380.000 | IE | Hidrocarburos: GLP. |
| Evaluar la calidad, cantidad y precio de los combustibles | Fiscalizar la calidad de los combustibles que expenden las estaciones de servicio | ₡463.069.536 | IE | Hidrocarburos: Estaciones de Servicio. |
| Evaluar la calidad de los combustibles que se expenden en los planteles de RECOPE | Fiscalizar la calidad de los combustibles que se expenden en los planteles de RECOPE. | ₡138.443.813 | IE | Hidrocarburos: Planteles de RECOPE. |
| Evaluar la calidad y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica | Fiscalizar la calidad y continuidad del servicio de suministro de energía eléctrica | ₡339.696.395 | IE | Energía Eléctrica: Generadores y distribuidores eléctricos y generadores privados. |

| OBJETIVO ESPECÍFICO | META | MONTO | ÁREA | BENEFICIARIO |
|---|---|---|---|---|
| Monitorear la calidad del agua y vulnerabilidad de las fuentes | Monitoreo de la calidad del agua y vulnerabilidad de las fuentes | ₡30.000.000 | IA | Acueductos y Alcantarillados |
| Realizar un estudio de la implementación de la Norma Técnica de Hidrómetros | Evaluación de la Norma Técnica de Hidrómetros. | ₡30.000.000 | IA | Acueductos y Alcantarillados y Acueductos privados |
| Obtener información para las variables y el cálculo de los indicadores de operación, de cada una de las rutas | Auditorias de Demanda de rutas dentro del sector autobús. Fase 3 | ₡100.000.000 | IT | Transporte Público: Buses. |
| Extender la integración tarifaria y obtener información sobre los volúmenes de pasajeros en el Área Metropolitana | Pago electrónico operando en una troncal y una ruta secundaria por sector. | ₡25.000.000 | IT | Transporte Público: Buses. |
| **TOTAL** | | **₡ 1,503.689.972** | | |

**Cuadro No. 7**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 3 : Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Desarrollar normativa técnica para la supervisión de la calidad | Determinar la normativa existente | IT | Transporte Público y otros transportes. |

## 2.4 Objetivo Estratégico 4: Fortalecer la participación y consejería del usuario

El fortalecimiento de la participación y consejería del usuario en la actividad regulatoria es el fundamento de este objetivo estratégico. La Ley 7593 dedica un capítulo al usuario y a su participación en el proceso de la regulación, por lo que resulta de gran importancia para el mejoramiento integral de la actividad regulatoria, fortalecer la participación de los usuarios de los servicios públicos y mejorar su percepción sobre el proceso regulatorio. En este sentido, es importante lograr el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de los servicios públicos.

Con la aprobación de un nuevo Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado (RIOF) en junio del 2013, se le dio un énfasis especial al fortalecimiento de la participación y consejería del usuario, lo cual se refleja no solo en el Plan Operativo sino en el Proyecto Presupuesto para el año 2015.

Para lo cual, además de los proyectos y actividades propuestas se está solicitando la creación de siete plazas que estarán dirigidas en su mayoría a fortalecer las funciones de regulación indirecta y específicamente para fortalecimiento de la atención de quejas, denuncias y reclamos del usuario y con un énfasis en puestos de carácter operativo.

El objetivo de la ARESEP en cuanto al usuario del servicio público regulado, es facilitar el conocimiento de sus derechos y que pueda defenderlos en las actividades de regulación del servicio público. Por esta razón se ha propuesto para el año 2015, un proyecto de Inteligencia de Negocios en el tema del usuario que permita obtener y analizar información relevante para la toma de decisiones en el ámbito regulatorio, con participación de los usuarios de servicios públicos. El Proyecto pretende abarcar aspectos que permitan tomar decisiones estratégicas en temas como: educación e información al usuario; atención oportuna, sustentada y conciliada a las consultas, quejas y denuncias; una consejería al usuario oportuna, eficaz y eficiente; audiencias públicas planificadas, controladas y participativas e investigación y análisis de la participación de los usuarios. Todos estos factores servirán como insumos para un proceso regulatorio integral, que solvente las necesidades y requerimientos de los sectores regulados y de los usuarios de los servicios regulados.

En forma paralela al proyecto descrito anteriormente, se realizarán acciones específicas tales como la elaboración de un reglamento operativo de consejería para el usuario que permita identificar las acciones relevantes de quien ejerza esta labor, dentro del ámbito de acción de la Aresep y la necesidad de independencia para asesorar a los usuarios. Asimismo se aplicará una encuesta de opinión que permita tener información cercana de la percepción de los usuarios acerca de los servicios brindados por la institución.

Adicionalmente se ha fortalecido la Dirección General de Atención al Usuario con recurso humano para lograr mejorar la atención de quejas, denuncias y reclamos por parte de los usuarios en cumplimiento de lo establecido en el RIOF.

El detalle de las actividades y proyectos correspondientes a este objetivo estratégico se puede observar en los cuadros No. 8 y No. 9.

**Cuadro No. 8**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 4 : Fortalecer la participación y consejería del usuario | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Elaborar encuesta de opinión a los usuarios | Encuesta de opinión | ₡15.000.000 | DGAU | Usuarios |
| Inteligencia de negocios en el tema del usuario | Inteligencia de negocios en el tema del usuario | ₡50.000.000 | DGAU | Usuarios |
| **Total** | | **₡ 65.000.000** | | |

**Cuadro No. 9**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 4 : Fortalecer la participación y consejería del usuario | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Contar con un Reglamento que establezca lineamientos claros de actuación de la consejería del usuario. | Reglamento Operativo de la Consejería del Usuario | DGAU | Usuarios |

### 2.5 Objetivo Estratégico 5: Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios

La excelencia técnica y la ética de los funcionarios es un factor fundamental para que la Aresep cumpla a cabalidad con su función de liderazgo en materia de regulación de los servicios públicos. Es por eso que para el año 2015 se fortalecerán los procesos de reclutamiento de personal para continuar asegurando la contratación del personal idóneo requerido por parte de las diferentes dependencias con mejores herramientas de evaluación, tal y como se observa en el Cuadro No. 10.

**Cuadro No. 10**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 5 : Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Procesos de reclutamiento del personal | Procesos de reclutamiento de personal (publicación de concursos, portal electrónico, panel de entrevistas, etc.) | ₡25.000.000 | DGO | Administración. |
| **TOTAL** | | **₡25.000.000** | | |

En relación con este objetivo estratégico, la Dirección de Recursos Humanos tiene algunas metas propuestas con recurso interno. Se desarrollarán programas que contribuyan a una mejora del clima organizacional, aspecto fundamental para lograr una mayor motivación del personal y satisfacción del personal con su trabajo; se coordinará la ejecución del plan de capacitación institucional orientado a cerrar brechas entre el perfil del puesto y el funcionario; se desarrollará un plan de emergencia institucional, así como un plan de salud ocupacional, tal y como se observa en el Cuadro No. 11.

Con respecto al Plan de Capacitación es importante señalar que en el presupuesto 2015 se incluyó la suma de ¢156 millones para el desarrollo y cumplimiento del mismo; por lo que la labor de coordinación del área de recursos humanos se concentra en velar para que estos recursos sean utilizados conforme a lo planificado por cada una de las áreas funcionales de la Aresep.

**Cuadro No. 11**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 5 : Mantener y desarrollar la excelencia técnica de los funcionarios | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Desarrollar programas para fortalecer o mejorar clima organizacional. | Fortalecimiento del clima organizacional | DGO | Administración. |
| Coordinar la implementación del plan de capacitación institucional. | Cumplimiento del Plan de Capacitación institucional | DGO | Administración. |

| OBJETIVO ESPECÍFICO | META | ÁREA | BENEFICIARIO |
|---|---|---|---|
| Desarrollar e implementar plan de emergencia institucional | Plan de Emergencia Institucional | DGO | Administración. |
| Elaborar Plan de Salud Ocupacional. | Plan de Salud Ocupacional | DGO | Administración. |

## 2.6 Objetivo Estratégico 6: Consolidar las capacidades de la organización

Este objetivo estratégico persigue consolidar la estructura organizativa y dotar a la organización del recurso humano, la tecnología y el recurso adicional necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas por ley.

En atención a las recomendaciones b) y c) de la Contraloría General de la República dirigida al Regulador General presente en el Oficio No. 03304 (DFOE-IFR-0220 de fecha 8 de abril de 2011[5] se formula el Proyecto de Estudio de Factibilidad para establecer de manera definitiva la solución de espacio físico de las oficinas de Aresep y SUTEL.

El estudio de factibilidad de espacio físico permite que se genere información precisa, y verificable para una mayor transparencia acerca de las acciones desarrolladas, tanto para la Junta Directiva de la Aresep como para la Contraloría General de la República, para lo cual se requieren tres estudios en los ámbitos: financiero, económico-social y de impacto ambiental. Asimismo se requiere la contratación de asesoría, estudios de prefactibilidad y factibilidad del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

Adicionalmente, para cumplir con la directriz 049-MICIT y mejorar los servicios de red de datos institucional, se realizará la actividad de migrar a Internet Protocol version 6 (IPv6) todos aquellos servicios de tecnología que técnicamente puedan operar bajo este protocolo.

[5] *"[…] b) Vigilar para que en un futuro, aquellas decisiones relacionadas con proyectos de una importancia similar y cualquier otro que se lleve a cabo, cuenten con la debida planificación que involucre los estudio técnicos, financieros y legales pertinentes, así como un análisis de riesgos, con el propósito de contar con mayores argumentos debidamente documentados que permitan una armonía entre el proceder institucional y el mejor aprovechamiento de los recursos públicos. Lo anterior también en observancia de los indicados en las Normas de control interno del Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) publicadas por este órgano contralor. C) Girar las instrucciones necesarias con el propósito de que los estudios que se realicen para solventar el problema de espacio en las instalaciones propiedad de la Aresep sean oportunos y eviten injustificadamente el uso de los recursos destinados al alquiler del edificio Multipark más allá del tiempo de alquiler necesario, dependiendo de los resultados que se obtengan. Asimismo se deberá considerar el tiempo de arrendamiento de sus propiedades con el propósito de disminuir la ocurrencia de posibles inconvenientes con el actual inquilino"*

En este objetivo estratégico también se llevará a cabo una revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional cuya vigencia vence en el 2016. Se han planificado para el año 2015 talleres de reflexión estratégica por parte de la Administración Superior y sesiones de revisión del Plan Actual para adecuarlo a los nuevos requerimientos del entorno y al cumplimiento de la función reguladora de Aresep.

Otro proyecto relevante para consolidar las capacidades de la organización, es el fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad. Este proyecto da continuidad a los proyectos desarrollados en 2013 y 2014 para la implementación de un sistema de gestión de calidad que responda a las necesidades de la Institución. En el año 2013 se establecieron las capacidades para la elaboración de documentos y en el año 2014 se brinda la capacitación en mejora de procesos "lean" y se completan los documentos del manual de calidad. Esto unido al esfuerzo institucional en la revisión de procesos, identificación de mejoras y documentación, permite identificar las brechas para fortalecer adecuadamente el sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, se han dispuesto asesorías específicas en los ámbitos económico, técnico y jurídico para las decisiones estratégicas que deban tomar la Junta Directiva y el Despacho del Regulador General y la Reguladora Adjunta de la Institución.

Se realizará además, un inventario de activos fijos que permita identificar los inventarios por áreas funcionales y sectores.

Finalmente, con recursos internos se concentrarán esfuerzos en mejorar la calidad del transporte institucional, coordinar los procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios y otras labores de coordinación y organización institucional. El detalle de las actividades y proyectos dentro de este objetivo estratégico se puede observar en los Cuadros No 12 y No. 13.

**Cuadro No. 12**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 6 : Consolidar las capacidades de la organización | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Estudio de factibilidad para solucionar espacio físico de Aresep y SUTEL | Estudio de factibilidad para solucionar espacio físico de Aresep y SUTEL | ₡335.000.000 | DGO | Administración. |
| Cumplir con la directriz 049-MICIT y mejorar los servicios de red de datos institucional. | Migrar a ipv6 todos aquellos servicios de tecnología que técnicamente puedan operar bajo este protocolo. | ₡4.060.000 | DGO | Administración. |
| Realizar una actualización del Plan Estratégico Institucional | PEI 2017-2021 formulado | ₡15.000.000 | DGEE | Administración. |

| OBJETIVO ESPECÍFICO | META | MONTO | ÁREA | BENEFICIARIO |
|---|---|---|---|---|
| Fortalecer el sistema de gestión de la calidad institucional | Sistema de gestión de la calidad fortalecido y con una cantidad mínima de no conformidades. | ₡69.600.000 | DGEE | Administración. |
| Proveer a la Junta Directiva de insumos de carácter técnico, económico y jurídico. | Asesorías a JD de índole económico, jurídico y técnico | ₡45.000.000 | SJD | Administración. |
| Contratar asesorías técnicas, económicas, informáticas y jurídicas que requiere el Despacho del RG y la RGA. | Asesorías a Despacho del Regulador de índole económico, jurídico y técnico | ₡32.220.800 | RG | Administración. |
| Efectuar un inventario de activos fijos | Inventario de activos fijos | ₡6.000.000 | DEP | Administración. |
| **TOTAL** | | **₡506.880.800** | | |

**Cuadro No. 13**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 6 : Consolidar las capacidades de la organización | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Mejorar la calidad del servicio de transporte institucional | Mejora en la calidad del servicio de transporte institucional | DGO | Administración. |
| Coordinar los proceso de contratación y adquisición de bienes y servicios | Procesos de contratación y adquisición de bienes y servicios ordenados | DGO | Administración. |
| Organizar la infraestructura física para el aprovechamiento de las propiedades de la institución | Organización de infraestructura física para el aprovechamiento de las propiedades de la institución | DGO | Administración. |
| Coordinación técnica CTP-Aresep | Coordinación técnica CTP- Aresep | IT | Administración. |

## 2.7 Objetivo Estratégico 7: Incrementar la eficiencia operativa

Este objetivo tiene como finalidad la eficiencia y la seguridad de las operaciones en las áreas sustantivas y de apoyo, la cual será incrementada mediante la estandarización de procesos y procedimientos de trabajo (Sistemas).

Es importante señalar que en el año 2013, la Junta Directiva de la Aresep aprobó el Plan Táctico de Tecnologías de la Información (PTAC), el cual pretende alinear, guiar y mejorar la gestión tecnológica con el objetivo de satisfacer las metas propuestas en la estrategia institucional. El PTAC incluye una serie de proyectos que vienen a solventar las carencias institucionales en el área tecnológica.

En la planificación operativa del 2015 se incluyeron 7 proyectos, tal y como se puede observar en el Cuadro No 14.

**Cuadro No. 14**

**Proyectos POI 2015 del Plan Táctico de Tecnologías de la Información (PTAC)[6]**

| # PTAC | Código POI | Proyecto | Monto colones | Área Responsable |
|---|---|---|---|---|
| 1 | PY3-IE-SIR-15, PY5-IA-SIR-15, PY7-IT-SIR-15 | Sistema de Información Regulatoria (SIR) | ₡90,000.000 | IT,IE, IA |
| 2 | PY1-DGD-15 | Sistema de Gestión Documental (SGD) | ₡82,000.000 | DGO |
| 3 | PY1-DAF-15 | Sistema Administrativo Financiero (SAF) | ₡150,000.000 | DAF |
| 4 | PY2-DGEE-15 | Sistema de planificación (SIP) | ₡20,300.000 | DGEE |
| 5 | PY3-DGEE-15 | Sistema de Información Gerencial (SIG) | ₡15,000.000 | DGEE |
| 7 | PY4-IE-OP-15, PY6-IA-OP-15, PY8-IT-OP-15 | Sistema de verificación de obligaciones legales de los operadores (Interoperabilidad) | ₡30,000.000 | IT, IE, IA |
| 11 | PY1-RG-15 | Gobernabilidad (GOB) | ₡15,000.000 | RG |
| **TOTAL** | | | **₡402,300.000** | |

[6] El PTAC con sus modificaciones fue aprobado mediante acuerdo 04-49-2014, en sesión ordinaria N.49-2014.

- El Sistema de Información Regulatoria consiste en el desarrollo de un sistema integral que permita capturar, almacenar, actualizar y procesar automáticamente los datos e información que representan los insumos del modelo de regulación económica, técnica y de calidad de la prestación de los servicios de transporte público, aguas y energía existentes en el país. Con la implementación de este sistema se espera reducir los tiempos de respuesta en los procesos de regulación, mejorar la comunicación entre la institución y los proveedores de servicios públicos, tener una mayor disponibilidad de datos para las consultas que requieran las partes interesadas, crear una base de datos centralizada para el monitoreo y fiscalización de los operadores de servicios públicos, entre otros aspectos.

  El Sistema Administrativo Financiero fue adjudicado en el año 2013, inició su desarrollo en el año 2014 por un período de 21 meses en 26 módulos diferentes. Se espera para el 2015 tener aprobados, implementados y en funcionamiento todas las áreas y módulos definidos en la contratación.

  La existencia de un sistema administrativo financiero va a generar un mejor proceso de rendición de cuentas sobre los recursos de la institución, además de agilizar los procesos internos y generar información más exacta y de manera oportuna para los diferentes procesos internos, por lo cual el beneficio es de carácter institucional.

- Por su parte, el Sistema de Gestión Documental permite un manejo digital y automatizado de los documentos que ingresan y salen de los procesos internos y tienen un trámite específico asociado, haciendo uso de la firma digital. Esta aplicación se enfoca en la digitalización, registro, control, formulación, recepción y envío de la documentación institucional, así como también de llevar un seguimiento real de la gestión de trámites y/o procesos asociados.

- Otro de los Proyectos del PTAC es el Sistema de Información Gerencial (SIG), cuyo objetivo es generar información de los diferentes procesos de la institución y del entorno para la toma de decisiones institucionales a nivel estratégico, que permitan la mejora de la gestión financiera, administrativa y sustantiva de la institución hacia los usuarios, prestatarios de servicio públicos y la sociedad en general. Relacionado con este proyecto, es importante destacar que a partir de marzo del 2014 se implementó en toda la institución el uso del Sistema Optimus, el cual permite por medio del registro de actividades y de horas destinadas a cada labor, identificar el valor y aporte de todos los funcionarios de la Aresep hacia la consecución de los objetivos estratégicos institucionales convirtiéndose en una herramienta de apoyo a la generación de indicadores de gestión y un componente fundamental del SIG.

- La Aresep también tiene otra necesidad tecnológica puntual, se trata del proceso de formulación del Plan Operativo Anual, el proyecto de cánones y de presupuesto, así como la identificación y administración de los riesgos asociados al control interno. Actualmente estos proceso se hacen mediante el uso de paquetes tales como Microsoft Excel, pero sin tener un sistema automatizado que permita no solamente formular digitalmente el POI, Cánones y presupuesto sino también dar seguimiento, evaluar y generar información que permita la rendición de cuentas sobre las actividades y proyectos desarrollados por la institución. Por esta razón el quinto sistema a desarrollar como parte del paquete identificado en el PTAC, es el Sistema de Planificación (SIP), mediante el cual se podrá integrar la formulación y gestión del POI, los cánones, el presupuesto, el sistema de control interno, las modificaciones a estas variables y el correspondiente seguimiento y verificación de los niveles de cumplimiento.

- El sistema de verificación de obligaciones legales (interoperabilidad) es otro de los Proyectos tecnológicos establecidos en el PTAC y consiste en la interconexión con Gobierno Digital para la captura, consulta, validación o envío de información relevante para la institución, como es por ejemplo la verificación del cumplimiento de obligaciones legales por parte de los operadores de servicios públicos.

- Finalmente, cierra el grupo de proyectos del PTAC planificados para el 2015, el proyecto de Gobernabilidad, el cual tiene como objetivo implementar una estructura de relaciones, directrices, políticas y procesos para dirigir y controlar la gestión tecnológica, incluyendo el apoyo a la gestión sustantiva de la Aresep y a la consecución de sus objetivos, con un adecuado equilibrio de riesgos y efectivo uso de los recursos disponibles.

Es importante señalar que también dentro de este objetivo, la Intendencia de Transportes llevará a cabo una sistematización de la información de los servicios regulados de este sector con recursos internos, así como la creación de una base de datos para los servicios de tren, puerto y aeropuerto.

El detalle de las actividades y proyectos correspondientes a este objetivo estratégico se puede observas en los cuadros No. 15 y No. 16.

**Cuadro No 15**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 7: Incrementar la eficiencia operativa | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Contar con la herramienta tecnológica para los procesos de la información financiero contable | Sistema de Información Administrativo Financiero | ₡150.000.000 | DGO | Administración. |
| Automatizar la gestión de la documentación | Sistema de Gestión Documental | ₡82.000.000 | DGO | Administración. |

| OBJETIVO ESPECÍFICO | META | MONTO | ÁREA | BENEFICIARIO |
|---|---|---|---|---|
| Automatizar el proceso de planificación, cánones y presupuesto | Sistema de Planificación (SIP) | ₡20.300.000 | DGEE | Administración. |
| Implementar un sistema de información gerencial orientado a la gestión de la regulación | Sistema Información Gerencial (SIG-Optimus) | ₡15.000.000 | DGEE | Administración. |
| Automatizar los procesos de gestión documental de la auditoría interna | Sistema de Gestión documental de la Auditoría Interna | ₡20.000.000 | AI | Administración. |
| Contar con un sistema que permita controlar y administrar los estudios de la auditoría interna. | Project server para la auditoría interna | ₡15.000.000 | AI | Administración. |
| Sistema de Información Regulatoria (IA,IE,IT) | Sistema de Información Regulatoria (SIR) | ₡90.000.000 | IA,IE,IT | Energía, Aguas y Transporte |
| Sistema de verificación digital de obligaciones de operadores (Interoperabilidad) | Sistema de verificación digital de obligaciones de operadores (Interoperabilidad) (PTAC 1) | ₡30.000.000 | IA,IE,IT | Energía, Aguas y Transporte |
| Desarrollar Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información | Gobernabilidad: Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (PTAC 11) | ₡15.000.000 | RG | Administración. |
| **TOTAL** | | **₡437,300.000** | | |

**Cuadro No. 16**
**Metas propuestas con recurso interno**

| OB 7: Incrementar la eficiencia operativa | | | |
|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Tener un sistema de información automatizado al finalizar el año sobre la base de un mecanismo expedito y eficiente de intercambio de información y criterios | Sistema de información automatizado | IT | Transporte Públicos y otros transportes |
| Organizar y simplificar el proceso de confección de planes de trabajo, presupuesto y evaluación | Simplificación del proceso de plan de trabajo, presupuesto y evaluación | IT | Transporte Públicos y otros transportes |
| Obtener información pertinente y sistematizada de los servicios regulados | Base de datos para los servicios de tren, puerto y aeropuerto. | IT | Transporte Públicos y otros transportes |

## 2.8 Objetivo Estratégico 8: Fortalecer la rendición de cuentas

Este objetivo estratégico busca establecer canales adecuados para que los usuarios, regulados 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. Esto se logra mediante el desarrollo e implementación de un sistema de rendición de cuentas hacia lo interno y hacia lo externo de la Institución, procurando que la información sobre la gestión institucional y la rendición de cuentas esté disponible y verificable tanto para los funcionarios como para la ciudadanía en general.

Es importante que los Estados Financieros de la Institución estén debidamente auditados y dictaminados en aras de la transparencia y de una correcta rendición de cuentas. Es por eso que se han dispuesto recursos para dictaminar los estados financieros de la Aresep al 31 de diciembre del 2013, tal y como se observa en el Cuadro No 17.

Asimismo es importante destacar que el Sistema de Información Gerencial (SIG) descrito en el apartado 2.7 responde a dos objetivos estratégicos, por un lado permite incrementar la eficiencia operativa (Objetivo Estratégico 7), y además cumple con el Objetivo Estratégico 8, ya que este sistema al entrelazar la información gerencial de las diferentes áreas de la institución, lo cual permitirá además, consolidar en una aplicación indicadores enfocados al tema de rendición de cuentas.

**Cuadro No. 17**
**Metas propuestas con recursos del Presupuesto 2015**

| OB 8: Fortalecer la rendición de cuentas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **OBJETIVO ESPECÍFICO** | **META** | **MONTO** | **ÁREA** | **BENEFICIARIO** |
| Dictaminar los estados financieros al 31 de Diciembre de 2013 | Opinión de auditores a los estados financieros al 31 de Diciembre de 2013 | ₡12.000.000 | DGO | Administración. |
| Implementar un sistema de información gerencial orientado a la gestión de la regulación | Sistema Información Gerencial (SIG-Optimus) | El monto fue incluido en el Objetivo Estratégico 7 | DGEE | Administración |
| **TOTAL** | | **₡12.000.000** | | |

## 2.9 Actividades operativas de gestión

En el proceso de planificación 2015 se deben considerar todas aquellas las actividades operativas que deben realizar las dependencias, y que no clasifican ni como proyectos, ni como actividades especiales, pero que apoyan la gestión institucional en cada área funcional y que tienen como base el Reglamento Interno de Organización y Funciones.

Estas actividades requieren de recursos presupuestarios y se incluyen principalmente en las cuentas de remuneraciones y gastos administrativos, que sumadas a las metas (proyectos o actividades especiales) del POI 2015 con presupuesto asignado, se obtiene el resultado a incluir en el Proyecto Presupuesto para el año 2015.

Estas actividades de carácter operativo forman parte del plan de trabajo de las dependencias a las cuales se les estará dando control y seguimiento para su debido cumplimiento.

Los costos asociados a estas funciones asignadas a estas labores de carácter operativo deben ser contabilizadas para incorporar los costos y con ello hacer la distribución de los mismos para el cálculo y distribución del canon por actividad y regulado.

A continuación se presenta una descripción de estas funciones según la estructura programática:

### I. Gestión de la Administración

La gestión de la Alta dirección está conformada por la Junta Directiva y el Regulador General y el Regulador(a) Adjunto(a), y todas las áreas a su cargo.

#### a. Junta Directiva.

La Secretaría de Junta Directiva es la dependencia que apoya directamente a la Junta Directiva y se encuentra adscrita al Despacho del Regulador General.

En la gestión del año 2015 se realizarán 17 actividades de rutina relevantes que se resumen en: administración de sesiones, seguimiento de acuerdos, control de recursos y documentación en general, así como la actualización de la base de datos para que los funcionarios y usuarios tengan acceso a la información, entre otras actividades administrativas.

#### b. Regulador y el regulador Adjunto

El Despacho del Regulador está compuesto por el Regulador General y la Reguladora General Adjunta y tiene como parte de sus funciones, velar para que se cumpla con las funciones que establece la Ley No. 7593 y su reglamento en materia de regulación de los servicios público, de modo tal que se procure el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestadores de servicios públicos. Tiene bajo su responsabilidad 7 áreas.

Este Despacho cuenta con asesores especializados para el cumplimiento de sus funciones. En la gestión del 2015 se realizarán 24 actividades de rutina relevantes resumidas en asesorías técnicas y labores administrativas.

- **Gestión de fiscalización**

La Auditoría interna es responsable de la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad a la Aresep y su órgano desconcentrado SUTEL, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Esta área en el 2015 realizará siete actividades de rutina relevantes que se resumen en: fiscalización, dirección y control de acuerdo con su plan anual de trabajo y otras actividades administrativas.

- **Gestión de comunicación**

A cargo del Departamento de Comunicación, su principal función es desarrollar la comunicación organizacional de Aresep, entre otras funciones se encuentra la de promover la transparencia, mejorar la imagen de la entidad, satisfacer las necesidades de información y comunicación de usuarios internos y externos. Este departamento está adscrito al Despacho del Regulador General. Su gestión para el 2015 se basa en 15 actividades relacionadas con la administración de periodistas, administración de noticias, organización de conferencias de prensa y de logística de eventos, administración y comunicación de la noticia, recargo de la contraloría de servicios y otras labores administrativas.

- **Gestión de planificación estratégica y evaluación**

A cargo de la Dirección General de Estrategia y Evaluación es responsable de dirigir la planificación estratégica y operativa, el seguimiento y evaluación de sus resultados; la formulación de presupuestos y cánones; el control interno y riesgo; la administración de proyectos; y la mejora continua de los procesos de la Institución. La gestión programada para el 2015 consta de 20 actividades resumidas de la siguiente manera: Planificación que incluye: formulación de plan estratégico y formulación de plan operativo, Administración, seguimiento y evaluación de proyectos y actividades especiales, Formulación de Presupuestos de ingresos (Canon) y egresos, modificación al presupuesto y presupuestos extraordinarios, Informe anual de labores, Control interno y riesgo, Índice de gestión, Procesos y gestión de calidad, Estructura Organizacional, atención de solicitudes de Junta Directiva y del Despacho del Regulador General, entre otras actividades administrativas.

- **Gestión de la administración de los recursos institucionales**

A cargo de la Dirección General de Operaciones es responsable de asegurar la disponibilidad de recursos y servicios que requiere la Aresep para operar con efectividad, sean éstos: humanos, tecnológicos, financieros, administrativos, materiales y logísticos.

En el año 2015 se programaron 12 actividades de rutina relevantes relacionadas con asesorías y colaboración con el Despacho del Regulador General y Reguladora Adjunta, así como con la Junta Directiva en temas administrativos, proponer políticas, informes y resoluciones en temas de

su competencia, cumplimiento de recomendaciones de auditoría, aspectos legales sobre contrataciones administrativas, seguimiento de los proyectos propuestos de la Dirección.

En el Cuadro No.18 se presenta un resumen de las actividades de gestión descritas anteriormente.

## II. Regulación Indirecta

La regulación indirecta está conformada por tres áreas que están a cargo del Regulador General, a saber la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el Centro del Desarrollo de la Regulación y la Dirección General de Atención del usuario.

- **Gestión de asesoría jurídica regulatoria**.

A cargo de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria es responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte de su Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones.

La gestión del 2015 de esta Dirección General se resume en siete actividades relacionadas con atención de asuntos judiciales y consultas, asesorías al RG y JD, revisión de normativa, instrucción de procedimientos administrativos y otras labores propias de su gestión.

- **Gestión de desarrollo metodológico e investigación**

A cargo de la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación es responsable, entre otras funciones, de la investigación en temas de regulación, capacitación y otros relacionados que faciliten las metodologías tarifarias y la normativa de calidad para los servicios públicos. En la gestión del 2015, además de las funciones diarias, se desarrollarán tres actividades administrativas que faciliten el quehacer diario como adquisición de equipo y software, así como la capacitación para funcionarios.

- **Gestión de atención al usuario**

La Dirección General de Atención al Usuario, es responsable de gestionar las relaciones entre la Aresep y las personas físicas o jurídicas usuarias de los servicios públicos. En la gestión del 2015 se programaron nueve actividades relacionadas con: atención de consultas, quejas y denuncias de los usuarios, atención de audiencias públicas y consejería al usuario, instrucción de procedimientos administrativos, labores administrativas como planes, presupuesto, control interno, procesos entre otros.

Cabe señalar que durante el periodo presupuestario 2015 se plantea como objetivo fortalecer las funciones de atención de quejas, denuncias y reclamos como parte de la modificación que se aprobó por medio de los cambios en el RIOF.

## III. Gestión de regulación de servicios públicos

Las intendencias de regulación son responsables de ejecutar la regulación económica y de calidad de acuerdo con el bloque de legalidad aplicable y las directrices de la Junta Directiva. Las funciones de regulación se resumen en el proceso de estudios tarifarios, proceso de verificación de la calidad, fiscalización de las empresas reguladas, seguimiento de información regulatoria, otorgamiento de concesión de operación de los servicios públicos a las empresas y atención de resoluciones, entre otras administrativas.

- **Regulación para la actividad de aguas**

La Intendencia de Aguas es la responsable de las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones de regulación en relación con los siguientes servicios regulados:

- Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes.
- Riego y avenamiento, cuando el servicio se presta por medio de una empresa pública o por concesión o permiso.

2. Fiscalizar la calidad de los servicios hídricos ambientales

La gestión de la Intendencia, en el año 2015, se apoyará en 14 actividades de rutina relevantes, que se resumen en fijación de tarifas, seguimiento tarifario y de calidad, diseño de metodologías, fiscalización de la calidad, apoyo legal, inspección de quejas y otras labores administrativas, que permitirán cumplir con las funciones de regulación.

- **Regulación para la actividad de energía**

La Intendencia de Energía es la responsable de las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones de regulación en relación con los siguientes servicios regulados:
   - Suministro de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución y comercialización.
   - Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos dentro de los que se incluyen: 1) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución y 2) los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados al consumidor final. Deberá fijar las tarifas que se emplea para el abastecimiento nacional.

2. Instruir los procedimientos de otorgamiento de concesiones y de ratificación de los contratos y adendas que suscriba el Instituto Costarricense de Electricidad destinados a la compra de energía eléctrica que le sean remitidos para estos efectos.

3. Atender y apoyar como corresponda, en las tareas que se le han asignado a Aresep, como parte de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE).

La operación normal de la gestión, en el 2015, se apoya en 29 actividades de rutina relevantes que se resumen en estudios tarifarios, fiscalización de la calidad de los servicios de electricidad e hidrocarburos, seguimiento tarifario y de calidad, inspección por quejas de usuarios y otras labores administrativas que permitirán cumplir con la funciones de regulación.

- **Regulación para la actividad de transportes**

La Intendencia de Transportes es la responsable de las siguientes funciones específicas:

1. Realizar las funciones de regulación con los siguientes servicios regulados:
   - Cualquier medio de transporte público remunerado de personas, excepto el transporte aéreo.
   - Los servicios marítimos y aéreos en los puertos nacionales.
   - Transporte de carga por ferrocarril.
   - Servicio postal social.
   - Revisión técnica vehicular.
   - Peajes (sólo lo referente a las tarifas).

2. Analizar la estructura tarifaria de carteles para concesión de obra pública de transporte y aprobar cualquier modificación de la estructura tarifaria antes de que sea acordada por las partes.

3. Analizar y resolver las solicitudes de estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones para explotar nuevas rutas de transporte remunerado de personas en vehículos automotores.

4. Instruir los procedimientos para otorgar o denegar el referendo de contratos de concesión de transporte remunerado de personas en vehículos automotores que les sean remitidos para estos efectos.

La operación normal de la gestión, en el 2015, se apoya en 20 actividades de rutina relevantes que se resumen en fijaciones tarifarias por solicitud y de oficio, fiscalización de la calidad de los servicios de transporte (buses), diseño de metodología (comisión), seguimiento tarifario y de calidad, atención de quejas de usuarios, actualización de bases de datos y otras labores administrativas que permitirán cumplir con la funciones de regulación.

## Cuadro No. 18

**RESUMEN DE ACTIVIDADES DE GESTION 2015 SEGÚN RIOF**

| Nº | PRG. | DEPENDENCIA | RESPONSABILIDADES SEGÚN RIOF | CANTIDAD DE ACTIVIDADES |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Auditoría Interna | Se crea para validar y mejorar las operaciones de la ARESEP y de SUTEL | 7 |
| 2 | 1 | Despacho Regualdor General | Compuesto por el Regulador General y el Regulador General Adjunto, para cumplir con las funciones descritas en el artículo 57 de la Ley 7593 y sus reformas. | 24 |
| 3 | 1 | Secretaría de Junta Directiva | Apoya directamente a la Junta Directiva y se encuentra adscrita al Despacho del Regulador Genera | 17 |
| 4 | 1 | Departamento de Comunicación | Desarrollar la comunicación organizacional de Aresep, entre otras funciones se encuentra la de promover la transparencia, mejorar la imagen de la entidad, satisfacer las necesidades de información y comunicación de usuarios internos y externos. | 17 |
| 5 | 1 | Dirección General de Estrategia y Evaluación | Es responsable de dirigir la planificación estratégica y operativa, el seguimiento y evaluación de sus resultados; la formulación de presupuestos y cánones; el control interno y riesgo; la administración de proyectos; y la mejora continua de los procesos de la Institución. | 20 |
| 6 | 1 | Dirección General de Asesoría Jurídica Regulatoria | Es responsable de brindar asesoría jurídica y regulatoria a la Junta Directiva, al Regulador General y a las dependencias que forman parte del Despacho, así como a la Dirección General de Operaciones. | 7 |
| 7 | 1 | Dirección General de Centro de Desarrollo de la Regulación | Es responsable entre otras funciones de la investigación en temas de regulación, capacitación y otros relacionados que faciliten las metodologías tarifarias y la normativa de calidad para los servicios públicos. | 3 |
| 8 | 1 | Dirección General de Atención al Usuario | Es responsable de gestionar las relaciones entre la Aresep y las personas físicas o jurídicas usuarias de los servicios públicos | 9 |
| 9 | 1 | Dirección General de Operaciones | Es responsable de asegurar la disponibilidad de recursos y servicios que requiere la Aresep para operar con efectividad, sean estos: humanos, tecnológicos, financieros, administrativos, materiales y logísticos | 12 |
| 10 | 1 | Dirección Financiera | Esta dirección es responsable de brindar los servicios financiero y contables que requiere la Institución. | 29 |
| 11 | 1 | Dirección de Recursos Humanos | Esta Dirección es responsable de la gestión del potencial humano de la Aresep, utilizando procesos, políticas, estrategias y métodos que promuevan el mejor desempeño de los funcionarios, con el fin de que la institución logre su visión y misión expresadas en el Plan estratégico. | 29 |
| 12 | 1 | Dirección de Tecnología de Información | Es responsable de investigar, promover, implementar y mantener las soluciones de tecnología de información requeridas por la Institución. | 15 |
| 13 | 1 | Departamento de Proveeduría | Es responsable de la contratación y adquisición de bienes muebles e inmuebles, materiales, suministros y servicios que requiere la Institución. | 17 |
| 14 | 1 | Departamento de Gestion Documental | Es responsable de administrar la información documental de las diferentes dependencias de la Institución. | 7 |
| 15 | 1 | Departamento de Servicios Generales | Es responsable de suministrar los servicios generales y de logística que requiere la Institución. | 19 |
| 16 | 2 | Intendencia de Aguas | Las intendencias de regulación son responsables de ejecutar la regulación económica y de calidad de acuerdo con el bloque de legalidad aplicable y las directrices de la Junta Directiva. La funciones de regulación se resumen en el proceso de estudios tarifarios, proceso de verificación de la calidad, fiscalización de las empresas reguladas, seguimiento de información regulatoria, otorgamiento de concesión de operación de los servicios públicos a las empresas y atención de resoluciones, entre otras administrativas. Estas funciones se aplican a los servicios públicos de aguas, energía y transporte | 14 |
| 17 | 2 | Intendencia de Energía | | 26 |
| 18 | 2 | Intendencia de Transportes | | 20 |

## CAPITULO III. Plan Operativo Institucional 2015

El objetivo de este capítulo es hacer una síntesis integral del POI para el año 2015, el cual detalla las metas planteadas según la estructura programática de acuerdo al Programa 1 (Administración y regulación indirecta) y en el Programa 2 (Regulación Directa) mediante la formulación de proyectos y actividades por parte de las diferentes áreas funcionales de la institución.

El Plan Operativo Institucional 2015 propone 66 metas, 28 relacionadas con el desarrollo de proyectos y 38 con el desarrollo de actividades a cargo de las diferentes dependencias que conforman la organización. De estas 38 actividades, 23 se llevarán a cabo con recursos internos y 15 cuentan con asignación de un monto específico en el Presupuesto 2015. El monto requerido para la implementación de las metas es de ₡ 2,682 millones para el 2015, tal y como se observa en el Cuadro No. 19.

Es importante destacar que de este monto, el 63% corresponde a actividades sustantivas, que abarcan el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el fortalecimiento del marco jurídico regulatorio, la mejora y perfeccionamiento de las metodologías tarifarias, la mejora en la regulación de la calidad de los servicios públicos y el fortalecimiento de la participación y consejería del usuario. El 37% restante se ubica en las actividades de apoyo a la función regulatoria.

### Cuadro No. 19

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015**

| TIPO DE META | REQUERIMIENTOS PRESUPUESTO 2015 | | | | TOTAL POI |
|---|---|---|---|---|---|
| | PROGRAMA 1 | | PROGRAMA 2 | | |
| | # METAS | MONTO | # METAS | MONTO | |
| Proyectos | 12 | ₡ 826.900.000 | 16 | ₡ 518.181.500 | ₡ 1.345.081.500 |
| Actividades | 23 | ₡ 154.280.800 | 15 | ₡ 1.182.508.472 | ₡ 1.336.789.272 |
| Total | 35 | ₡ 981.180.800 | 31 | ₡ 1.700.689.972 | |
| **TOTAL** | | | **66** | | **₡ 2.681.870.772** |

El detalle de los diferentes tipos de meta, proyectos y actividades especiales, se puede observar en los Cuadros No. 20 y No. 21.

Adicionalmente, se planificaron un conjunto de actividades especiales a realizar con recurso interno, las cuales se resumen en el Cuadro No. 22. Es importante destacar que estas actividades no son las únicas que se llevarán a cabo con recurso interno, ya que tal como se definió en el Capítulo anterior, inciso 2.9, existen un gran número de actividades de rutina que vienen a complementar la gestión realizada por la Institución.

**Cuadro No. 20**
**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015**
**PORTAFOLIO DE PROYECTOS**

| # | OE | CODIGO | AREA | NOMBRE | PARTIDA | MONTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | PY1-IE-15 | IE | Seguridad contra incendio en estaciones de servicio. | 1.04.03 | ₡ 65.320.000 |
| 2 | 3 | PY2-IE-15 | IE | Contabilidad regulatoria del sistema de distribución de electricidad | 1.04.04 | ₡ 70.861.500 |
| 3 | 7 | PY3-IE-SIR-15 | IE | Desarrollo del SIR-IE (PTAC 1) | 1.04.05 | ₡ 30.000.000 |
| 4 | 7 | PY4-IE-OP-15 | IE | Sistema de verificación digital de obligaciones de operadores (Interoperabilidad) (PTAC 7) | 1.04.05 | ₡ 10.000.000 |
| 5 | 2 | PY1-IA-15 | IA | Evaluación del impacto de la tarifa hídrica ESPH | 1.04.03 | ₡ 25.000.000 |
| 6 | 3 | PY2-IA-15 | IA | Monitoreo de la Calidad del Agua Potable y vulnerabilidad de fuentes | 1.04.03 | ₡ 30.000.000 |
| 7 | 3 | PY3-IA-15 | IA | Evaluación de la Norma Técnica de Hidrómetros. | 1.04.03 | ₡ 30.000.000 |
| 8 | 7 | PY4-IA-SIR-15 | IA | Desarrollo del SIR-IA(PTAC 1) | 1.04.05 | ₡ 30.000.000 |
| 9 | 7 | PY5-IA-OP-15 | IA | Sistema de verificación digital de obligaciones de operadores (Interoperabilidad) (PTAC 7) | 1.04.05 | ₡ 10.000.000 |
| 10 | 2 | PY1-IT-15 | IT | Actualización de los insumos de la metodología de fijación tarifaria de autobuses. | 1.04.99 | ₡ 12.000.000 |
| 11 | 2 | PY2-IT-15 | IT/CDR | Estructura de costos y los coeficientes de consumo para el servicio de taxis | 1.04.03 | ₡ 25.000.000 |
| 12 | 2 | PY3-IT-15 | IT/CDR | Diseño del sistema de indicadores de calidad del servicio de transporte público por autobús | 1.04.03 | ₡ 15.000.000 |
| 13 | 3 | PY4-IT-15 | IT | Auditorias de Demanda de rutas dentro del sector autobús. Fase 3 | 1.04.04 | ₡ 100.000.000 |
| 14 | 3 | PY5-IT-15 | IT | Proyecto de Pago Electrónico en autobuses | 1.04.05 | ₡ 25.000.000 |

| # | OE | CODIGO | AREA | NOMBRE | PARTIDA | MONTO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | 7 | PY6-IT-SIR-15 | IT | Desarrollo del SIR-IT (PTAC 1) | 1.04.05 | ₡ 30.000.000 |
| 16 | 7 | PY7-IT-OP-15 | IT | Sistema de verificación digital de obligaciones de operadores (Interoperabilidad)(PTAC 7) | 1.04.05 | ₡ 10.000.000 |
| 17 | 5 | PY1-DGAU-15 | DGAU | Reglamento Operativo de la Consejería del Usuario | 1.04.02 | ₡ - |
| 18 | 5 | PY2-DGAU-15 | DGAU | Inteligencia de negocios en el tema del usuario | 1.04.04 | ₡ 50.000.000 |
| 19 | 2 | PY1\|-CDR-15 | DGDR | Modernización de la Regulación | 1.04.04 | ₡ 55.000.000 |
| 20 | 6 | PY1-DGO-15 | DGO | Estudio de factibilidad para solucionar espacio físico de Aresep y SUTEL | 1.04.03 | ₡ 335.000.000 |
| 21 | 7 | PY1-DAF-15 | DGO | Sistema de Información Administrativo Financiero | 1.04.05 | ₡ 150.000.000 |
| 22 | 7 | PY1-DGD-15 | DGO | Sistema de Gestión Documental | 1.04.05 | ₡ 82.000.000 |
| 23 | 7 | PY1-RG-15 | RG | Gobernabilidad: Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (PTAC 11) | 1.04.05 | ₡ 15.000.000 |
| 24 | 6 | PY1-DGEE-15 | DGEE | Sistema de Gestión de la calidad | 1.04.03 | ₡ 69.600.000 |
| 25 | 7 | PY2-DGEE-15 | DGEE | Sistematización de la planificación (PTAC 4) | 1.04.05 | ₡ 20.300.000 |
| 26 | 7 | PY3-DGEE-15 | DGEE | Sistema Información Gerencial (SIG-Optimus)(PTAC 5) | 1.04.05 | ₡ 15.000.000 |
| 27 | 7 | PY1-AI-15 | AI | Gestión documental para la Auditoria Interna | 1.04.05 | ₡ 20.000.000 |
| 28 | 7 | PY2-AI-15 | AI | Project Server para auditoría Interna | 1.04.05 | ₡ 15.000.000 |
| | | | **TOTAL** | | | **₡ 1.345.081.500** |

## Cuadro No. 21
## PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015
## ACTIVIDADES ESPECIALES CON REQUERIMIENTO PRESUPUESTARIO

| # | OE | CODIGO | AREA | NOMBRE | PARTIDA | MONTO EN COLONES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3 | AE1-IE-15 | IE | Verificación de la calidad de cilindros portátiles para GLP | 1.04.03 | ₡ 118.813.464 |
| 2 | 3 | AE2-IE-15 | IE | Verificación de la calidad y la cantidad y servicio de GLP | 1.04.03 | ₡ 106.755.264 |
| 3 | 3 | AE3-IE-15 | IE | Verificación de los sistemas contra incendios y los riesgos asociados en las plantas envasadoras de GLP | 1.04.03 | ₡ 9.350.000 |
| 4 | 3 | AE4-IE-15 | IE | Verificación de las medidas de calidad y procesos utilizadas por las plantas procesadoras de GLP | 1.04.03 | ₡ 6.380.000 |
| 5 | 3 | AE5-IE-15 | IE | Evaluación de la calidad, cantidad y precio de los combustibles que expenden las estaciones de servicios | 1.04.03 | ₡ 463.069.536 |
| 6 | 3 | AE6-IE-15 | IE | Verificación de la calidad de los combustibles en planteles de distribución | 1.04.03 | ₡ 138.443.813 |
| 7 | 3 | AE7-IE-15 | IE | Verificación de la calidad de la tensión y continuidad del servicio | 1.04.03 | ₡ 339.696.395 |
| 8 | 4 | AE1-DGAU-15 | DGAU | Encuesta de opinión | 1.04.04 | ₡ 15.000.000 |
| 9 | 6 | AE1-DAF-15 | DGO | Dictamen Estados Financieros Aresep | 1.04.04 | ₡ 12.000.000 |
| 10 | 5 | AE1-RH-15 | DGO | Procesos de reclutamiento | 1.03.01 | ₡ 25.000.000 |
| 11 | 6 | AE1-DESG-15 | DGO | Inventario de activos fijos | 1.04.04.14 | ₡ 6.000.000 |
| 12 | 6 | AE1-DTI-15 | DGO | Implementación del protocolo ipv6 | 1.07.01 | ₡ 4.060.000 |
| 13 | 6 | AE1-JD-15 | SJD | Servicios Jurídicos, económicos e informáticos para la Junta Directiva | 1.04.02 | ₡ 45.000.000 |
| 14 | 6 | AE1-RG-15 | RG | Asesorías estudios económicos, técnicos, legales, e informáticos para RG | 1.04.04 | ₡ 32.220.800 |
| 15 | 6 | AE1-DGEE-15 | DGEE | Plan Estratégico Institucional | 1.04.04 | ₡ 15.000.000 |
| | | | **TOTAL** | | | **₡ 1.336.789.272** |

## Cuadro No. 22

### PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2015
### ACTIVIDADES ESPECIALES CON RECURSO INTERNO

| # | OE | CODIGO | AREA | Nombre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | AE1-CDR-15 | CDR | Metodología tarifaria para el envase y distribución de GLP e cilindros |
| 2 | 2 | AE2-CDR-15 | CDR | Propuesta de modificación de metodología para el servicio público de taxi |
| 3 | 2 | AE3-CDR-15 | CDR | Metodología tarifaria para el transporte de combustible (limpio y sucio) |
| 4 | 2 | AE4-CDR-15 | CDR | Propuesta de modificación de metodología para el reconocimiento del Costo Variable de Combustible |
| 5 | 2 | AE5-CDR-15 | CDR | Modificación de algunos criterios de valoración de costos en las metodologías tarifarias para el servicio de transporte público por autobús |
| 6 | 2 | AE6-CDR-15 | CDR | Propuesta de nuevo modelo tarifario para el sector electricidad, basado en el enfoque de necesidades de efectivo |
| 7 | 2 | AE7-CDR-15 | CDR | Propuesta de modificación de las metodologías de generación privada de electricidad (II etapa) |
| 8 | 2 | AE8-CDR-15 | CDR | Metodología para incorporar incentivos a la productividad en el sector de electricidad |
| 9 | 2 | AE9-CDR-15 | CDR | Propuesta de proyecto para determinar el costo de personal de los servicios de transporte público por autobús |
| 10 | 5 | AE2-RH-15 | DGO | Fortalecimiento del clima organizacional |
| 11 | 5 | AE3-RH-15 | DGO | Coordinación del Plan de Capacitación Institucional |
| 12 | 5 | AE4-RH-15 | DGO | Implementar el Plan de Emergencia Institucional |
| 13 | 5 | AE5-RH-15 | DGO | Implementar el Plan de Salud Ocupacional |
| 14 | 6 | AE2-DESG-15 | DGO | Mejorar calidad del servicio de transporte institucional |
| 15 | 6 | AE1-DEP-15 | DGO | Coordinación de los proceso de contratación y adquisición de bienes y servicios de la Aresep |
| 16 | 2 | AE1-IT-15 | IT | Estudio de diagnóstico de los servicios regulados |
| 17 | 2 | AE2-IT-15 | IT | Revisión y ajuste de los requisitos de admisibilidad |
| 18 | 2 | AE3-IT-15 | IT | Información estadística actualizada |
| 19 | 2 | AE4-IT-15 | IT | Automatización del proceso de admisibilidad |
| 20 | 3 | AE5-IT-15 | IT | Desarrollar normativa técnica para la supervisión de la calidad |
| 21 | 3 | AE6-IT-15 | IT | Organización y simplificación de los planes de trabajo, presupuesto y evaluación |
| 22 | 3 | AE7-IT-15 | IT | Desarrollar una base de datos para los servicios de tren, puerto y aeropuerto. |
| 23 | 7 | AE8-IT-15 | IT | Coordinación técnica CTP-ARESEP |

En el apartado correspondiente a Anexos se presenta la programación estratégica a nivel de programa, detallándose cada una de las metas propuestas a realizar como parte del Plan Operativo Institucional 2015, el cual constituye un insumo para la evaluación de cumplimientos de las metas para el desempeño institucional ante la Contraloría General de la República.

# ANEXOS