

Anexo 2.1
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2017
MATRIZ DE RESULTADOS POR PROGRAMA (MRP)
Programa 1: Administración superior

Prog	OE	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador II sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
1	3	Instrumentos regulatorios	PY2-CDR-16-17	Cadenas de valor en el suministro de los derivados de hidrocarburos	Contar con información detallada de cada eslabón de la cadena de valor del suministro de combustible de tal forma que se pueden definir mejor las metodologías tarifarias y que se identifiquen los prestadores del servicio.	Levantamiento de la información necesaria para el conocimiento de los detalles de cada participante en la cadena de valor agregado para el suministro interno de combustibles.	IE/CDR	Grado de avance en la ejecución del proyecto	(Número de productos entregados y aprobados/número total de productos solicitados) *100	100%	124.378.378	85.821.081	El proyecto fue ejecutado al 100%. Los productos para una mejor definición de las metodologías tarifarias y la identificación de los servicios, son los siguientes: - Metodología y esquema global de la cadena de valor en el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos en Costa Rica - Identificación de agentes involucrados en la cadena de valor en el suministro de combustibles derivados de hidrocarburos en Costa Rica - Descripción de los procesos y sus condiciones técnicas en la cadena global de distribución de hidrocarburos en Costa Rica - Estructura de costos e inversión de los componentes de la cadena de valor de suministro de combustibles derivados de hidrocarburos en Costa Rica	Ejecutado al 100%	100%
1	3	Instrumentos regulatorios	PY1-CDR-17	Análisis comparativo a nivel internacional de los modelos de regulación de servicios públicos regulados por ARESEP	1. Identificar buenas prácticas en la regulación de los sectores de interés a nivel internacional que pueden ser aplicable al contexto de los servicios públicos en Costa Rica. 2. Establecer estrategias para la implementación en el país de las buenas prácticas identificadas	1. 10 estudios con el análisis comparativo de los modelos y los resultados de su aplicación, al finalizar el segundo semestre del año 2. Definida una estrategia por servicio contemplado en este proyecto, para la incorporación de las lecciones aprendidas a nivel internacional en los instrumentos de regulación que aplica Aresep, al finalizar el segundo semestre del año.	CDR	Grado de avance del proyecto	(Número de productos entregados y aprobados/número total de productos solicitados)*100	14%	60.000.000	12.000.000	El 25 de agosto se emite orden de inicio de ejecución al ICAP y el 4 de setiembre el ICAP remite el plan de trabajo y la metodología. Posterior a esto el equipo contraparte hace 2 revisiones en las que realiza cambios y es hasta el 1 de diciembre que se recibe a satisfacción el plan de trabajo. El proceso de revisión del plan de trabajo tuvo una duración de 92 días naturales.	En ejecución	43%
1	5	Comunicación, información, medición de impacto y rendición de cuentas	PY1-INT-SIR-15-17	Sistema de la Regulación y Evaluación de la Calidad	Desarrollar 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 diferentes servicios regulados por ley; así como también el seguimiento de los productos desarrollados.	1. Captura del 100% de la información vía web. 2. Automatización 100% del procesamiento de los datos e información. (A excepción de la validación de datos que requiere una revisión directa por parte del personal del área). 3. Migrar hacia un modelo de admisibilidad tarifaria en línea. 4. Generar información gerencial en tiempo real para mejorar la toma de decisiones.	CDR	Porcentaje de módulos realizados	(# módulos realizados/#planeados) * 100	95%	77.000.000	8.850.000	Se implementó el módulo general del sistema, el cual está siendo alimentado de manera constante y progresiva actualmente. Y se están desarrollando los ingresadores y ajustes de los mismos. Un gran porcentaje del presupuesto del proyecto era para la contratación de un call center, pero los intendentes consideraron que no era necesario contratar dicho servicio. El presupuesto en el rubro de comunicación era para realizar videos tutoriales, se contrataron 4 y se ejecutó menos de lo presupuestado. En el caso de las capacitaciones se requirió menos presupuesto del planificado.	Ejecutado al 100%	100%

Prog	OE	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador II sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
1	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DEGD-15-17	Sistema de Gestión Documental	Implementar un sistema integrado y automatizado de gestión documental que permita capturar, registrar, procesar, controlar y transferir los datos e información Institucional de manera segura, eficiente y eficaz.	Automatizar al 100% la gestión de la correspondencia interna y OT-metodología tarifaria a través del uso del documento electrónico. Controlar en un 100% el ingreso, procesamiento y salida de la documentación interna y la relacionada al OT- Metodología Tarifaria.	DEGD	Porcentaje de avance del proyecto	Sumatoria de [avance esperado en cada semestre*sumatorio de (Importancia relativa de cada actividad en cada semestre*cumplimiento de cada actividad en cada semestre)]	99%	61.560.000	59.469.500	Los productos recibidos a satisfacción para el2017 son: 1. Informe de configuración de procesos 2. Informe de pruebas 3. Plan de Capacitación 4. Manual de usuario administrador 5. Manual de usuario funcional 6. Manual técnico 7. Informe de capacitación	En ejecución	87%
1	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DF-15-18	Adquisición de GRP/ERP Sistema de Información Administrativo financiero	Contar con un sistema administrativo financiero	Contar con las herramientas tecnológicas apropiadas para aumentar la productividad y elevar la calidad de los procesos, oportunidad e integridad de la información financiero contable	DF	Cumplimiento del plan de proyecto	Módulos implementados/ módulos planeados	0%	410.000.000	-	Mediante oficio 397-DTI-2017, la Dirección de Tecnología señaló las acciones realizadas, así como los aspectos que limitaron la ejecución de este proyecto durante el año 2017, como parte de las acciones realizadas en el año 2017 cabe destacar: i. Se realizó estudio de mercado para la evaluación del ERP implementado en SUTEL, para valorar la "cesión" de licencias del ERP de la SUTEL ii. En junio del 2017 se realizó formalmente por parte del Consejo de la SUTEL el consentimiento de ese órgano, así como de la empresa SOIN en su condición de contratista de la SUTEL, iii. Con fecha 24 de agosto, SUTEL mediante 07038-SUTEL-SCS-2017 indicó: "Que en consecuencia, este Consejo estima procedente de conformidad con el contrato de licencia concedido por la empresa SOIN y el escrito de autorización de esta empresa, poner a disposición de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos el derecho de uso de los programas de computación denominados SAPIENS POR SOIN, SOFTWARE PARA RECURSOS HUMANOS (SOIN RRHH) Y SISTEMA INTEGRADO FINANCIERO (SOIN SIF) bajo la licencia de SUTEL; siempre y cuando, la ARESEP acepte todas las condiciones y liberación de responsabilidad indicadas supra.", iv. La Junta directiva mediante acuerdo 08-61-2017 del 7 de noviembre solicita realizar un análisis de las opciones atinentes al SIFA, en atención a lo solicitado, DTI, Despacho del Regulador General, la proveeduría institucional y DGAJR acuerdan iniciar el proceso de contratación. v. Posterior a eso se trabaja en la elaboración de los términos de referencia y en la solicitud de contratación por medio de una Licitación Pública como se indica en el oficio 397-DTI-2017.	Otros	N.D.

Prog	OE	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador II sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
1	1	Derechos del usuario, acceso equitativo a los servicios y participación social	PY2-DGAU-15-19	Estrategia de comunicación sobre los derechos de los usuarios y la regulación de los servicios públicos	Generar empoderamiento en la población sobre el alcance de sus derechos como usuarios de los servicios públicos	Lograr mediante la ejecución de las actividades y acciones programadas dentro del proyecto, desarrollar la estrategia de comunicación que permita informar sobre los derechos de los usuarios de los servicios públicos regulados, con el objetivo de que puedan vigilar la calidad de los servicios y hacer las denuncias claiificadas en caso de requerirse	DGAU	Porcentaje de avance del proyecto	Sumatoria de(Avance esperado en cada semestre * [sumatoria de (Importancia de cada actividad en cada semestre* porcentaje de cumplimiento de cada actividad en cada semestre)]), donde el avance esperado en cada semestre es el presupuesto de cada semestre/presupuesto total	100%	373.000.000	95.270.234	Este proyecto se revisó ante el nuevo PEI, como parte de la alineación estratégica institucional. Se implementó una nueva estrategia en la cual se desarrollan el proyecto de una manera más eficiente, de tal forma que se mantiene el alcance, se reducen el tiempo y los requerimientos de recursos en c165 millones. Esto expplica el bajo porcentaje de ejecución presupuestaria del proyecto A diciembre 2017 se ejecutaron la contratación de volantes promocionales, brochues, artículos promocionales, 42 ferias, servicio de promotores para las ferias, material audiovisual y campaña en medios de comunicación digitales.	Ejecutado al 100%	100%
1	4	Organización de recursos de apoyo	PG1-DGEE-SCG-17	Programa para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad institucional	Mejorar la medición y el seguimiento de los procesos y productos	Completar la medición y el seguimiento de al menos dos procesos clave de acuerdo con lo visualizado en el PEI	DGEE	Grado de cumplimiento del cronograma	Avance real/avance esperado	53%	-	-	Se está realizando un estudio para obtener un diagnóstico a partir de la revisión de la estructura organizacional a partir de la revisión del PEI 2017-2022, mismo que se finalizará durante el 2018.	En ejecución	53%
1	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DGEE-17-18	Sistema de Planificación (SIP)	Implementar una herramienta informática que permita capturar e integrar los datos e información necesaria para llevar a cabo la planificación institucional de corto, mediano y largo plazo, que se deriva de la estrategia institucional considerando el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales y regionales como marco orientador, que se vincule con el presupuesto institucional para la toma de decisiones durante el año 2017	Sistema de planificación automatizado y en funcionamiento vinculado al presupuesto para la toma de decisiones	DGEE	Grado de convencimiento	(Requerimientos enviados/requerimientos solicitados)+(Grado de convencimiento de los criterios/criterios requeridos)	33%	42.750.000	22.220.340	Se ha ejecutado el 92% de las actividades planeadas para el 2017. Se desarrollo y se implementó el primer módulo del sistema (módulo de planificación). Además, se realizó el levantamiento de requerimientos del segundo módulo del sistema.	En ejecución	92%

Prog	OE	Objetivo Estratégico	Código	Nombre	Objetivos específicos	Meta	Respo. (Área)	Indicador de gestión	Fórmula	Resultado del indicador II sem	Presupuesto original	Presupuesto ejecutado	Observaciones	Estado	% de avance físico
1	4	Organización de recursos de apoyo	PY2-DGO-16-18	Aseguramiento de la Operación	Asegurar la continuidad de operaciones de acuerdo a un plan claramente definido, aprobado y divulgado.	1. Crear un instrumento que permita mantener una continuidad razonable de los procesos que realiza la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y se garantice que ante una eventual interrupción, no se afecte en forma significativa a los usuarios 2. Dar cumplimiento a las normas técnicas de la Contraloría General de la República. 3. Suministrar un protocolo al personal para que en caso de una eventualidad, se tenga claro el curso de acción a seguir	DGO	Porcentaje de avance del cronograma	Avance real del proyecto/avance programado del proyecto	100%	16.000.000	29.700.000	Proyectos ejecutado al 100% Este proyecto se tenía planeado para una ejecución de 3 años, en el 2017 se le dotó de más recursos para concluir durante dicho año.	En ejecución	99%
1	4	Organización de recursos de apoyo	PY1-DGO-15-17	Construcción y equipamiento de las instalaciones físicas de ARESEP y SUTEL	Satisfacer las necesidades de contar con instalaciones propias que permitan el desarrollo de las actividades normales de la ARESEP y la SUTEL, así como atender a cabalidad la Disposición c) dirigida al Regulador General del oficio 03304 de la Contraloría General de la República (DFOE-IFR-0220 del 8 de abril de 2011) "Informe N° DFOE-IFR-4-2011 sobre los resultados del estudio efectuado en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, relacionado con el arrendamiento de oficinas en el edificio Multipark por parte de la ARESEP y la SUTEL"	Edificio llave en mano para ubicar las oficinas de Aresep y Sutel y dejar de pagar el servicio de alquiler en el ofiCentro Multipark	DGO	Porcentaje de avance del proyecto	Actividades realizadas / Actividades totales	36%	-	-	Mediante oficio no. DEC-AAE-007-2017 del 14 de marzo 2017, del Banco Central de Costa Rica comunicó a la Aresep y SUTEL el rechazo del proyecto bajo los términos inicialmente planteados en dólares. Por esta razón, entre los meses de abril y julio, el Banco de Costa Rica elaboró un nuevo informe de estructuración financiera para un endeudamiento en colones y la Aresep, con base en este informe, elaboró un nuevo estudio de preinversión de conformidad con la estructura de la guía metodológica de MIDEPLAN. El 8 de agosto se solicitó a la Dirección de Inversiones del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), la actualización en el sistema DELPHOS, del proyecto, el cual fue actualizado el 23 de octubre. El 23 de octubre se se solicita el CONIP rendir el aval de oportunidad sobre el proyecto de construcción del edificio para albergar las oficinas de la ARESEP y la SUTEL, el aval fue comunicado el 15 de noviembre. El 27 de octubre se solicita a MIDEPLAN la autorización de endeudamiento público, cuya autorización fue dada el 4 de diciembre. El 5 de diciembre se remitió al BCCR, nueva solicitud de autorización para que la ARESEP pueda endeudarse en colones para construir el edificio a lo que el BCCR indico que se debe formalizar otro contrato de fideicomiso que incorpore las modificaciones indicadas por este ente. El 14 de diciembre la DGO informó a la Junta Directiva de la ARESEP que es necesario realizar un nuevo contrato de fideicomiso con el BCR.	Otros	N.D.