

Informe de fin de gestión

Mario A. Freer Valle, Director de Servicios de Aguas y Ambiente

A- Presentación

Según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y la directriz R-CO-61 de 24 de junio del 2005, publicada esta última en la Gaceta 131 del 7 de julio del 2005, se establece que los jefes y los titulares subordinados deben presentar un informe de fin de gestión en el cual se rinden cuentas sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades propias de las funciones asignadas y el manejo de los recursos a su cargo.

En virtud de la vigencia de la directriz indicada, este informe cubrirá mi gestión en el periodo 2005 – 2012 periodo en el cual tuve a mi cargo la Dirección de Servicios de Aguas y Ambiente (DIAA); excepto el periodo febrero 2008 a enero 2009 en que por decisión del Regulador General de ese entonces, estuve fuera de la Dirección y me desempeñé como asesor del Regulador en el área de Calidad de los Servicios Públicos.

En los apartados a cubrir, se citarán las funciones asignadas a DIAA, según el Reglamento Interno de Organización y Funciones correspondiente, su cumplimiento, las afectaciones del entorno en cuanto a las funciones asignadas (cambios legales y limitaciones de recursos humanos y en la ejecución de proyectos sobre todo) y se hará énfasis en la aplicación de la normativa de la Ley de Control Interno y las disposiciones principales giradas específicamente a la Dirección por la Auditoría Interna institucional.

B- Resultados de la gestión

Del año 1998 al año 2005, por decisión del Regulador General Leonel Fonseca Cubillo, decidió unir las direcciones de Aguas y de Transportes en una sola, denominada DASTRA (Dirección de Servicios de Aguas, Saneamiento y Transportes) ; situación que aunque se suponía transitoria duró 7 años. En vista de la cantidad de trabajo en transportes, el personal de aguas fue absorbido por esa labor, de tal forma que tan solo el 30 % del tiempo dedicó a su labor propia; es decir tan solo se atendieron los asuntos urgentes como los estudios tarifarios de acueductos y alcantarillado sanitario.

En abril del año 2005, la administración superior decide separar las actividades de Transportes y Aguas en dos Direcciones; así nacen la Dirección de Servicios de Transportes (DITRA) y la Dirección de Servicios de Aguas y Ambiente (DIAA). Sin embargo, mientras se conseguía la autorización de una nueva plaza de Director para DITRA, la Reguladora General, Aracelly Pacheco decide que el Director de DIAA siga encargado de la Dirección de Transportes, situación que nos lleva a enero de 2006, que es cuando se produce la verdadera separación de las Direcciones indicadas.

1. Funciones de la Dirección de Aguas y Ambiente

Según el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicado en La Gaceta del viernes 22 de abril de 2005, el objetivo y las funciones de la dirección de Servicios de Aguas y Ambiente eran los siguientes:

”Artículo 37. —**Objetivo.** Ejercer una regulación integral del recurso hídrico, conforme a la ley, la técnica y la conveniencia nacional.

Ejercer las funciones dadas en materia de concesión de obra pública.

Artículo 38. —**Funciones y atribuciones.** Le corresponden las siguientes:

1. Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de acueductos del país.
2. Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de alcantarillado del país.
3. Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de concesión de obra pública, en la materia de su competencia.
4. Proponer los proyectos de reglamentos y manuales que deba expedir la Institución que concedan actualidad, plenitud, rigor técnico y oportunidad a cada elemento sustantivo de la regulación de esos servicios, así como vigilar su cumplimiento, una vez emitidos.
5. Realizar permanentemente la investigación científica necesaria, a fin de proponer las enmiendas que deben incorporar los operadores de esos servicios en su actividad, en procura de lograr la mayor calidad y seguridad en los servicios que brindan a la sociedad, al mínimo costo.
6. Impulsar las medidas necesarias, para mitigar los efectos que la explotación y disposición del recurso hídrico provoca en el medio ambiente
7. Evaluar de manera permanente la situación financiera de los operadores, a fin de verificar la suficiencia y correcta aplicación de los recursos tarifarios para una adecuada prestación de esos servicios.
8. Evaluar permanentemente las inversiones del sector y de cada operador, de manera que cumpla con los principales establecidos en la ley.
9. Impulsar la capacitación que requiera el personal para el desempeño óptimo de esas funciones.
10. Emitir criterio técnico sobre las impugnaciones que se formulen contra las decisiones del Regulador General o de la Junta Directiva, en la materia de su competencia.”

Con las reformas incorporadas a la Ley de la ARESEP N° 7593, mediante la Ley N° 8660 del 8 de agosto del 2008, con lo cual se da apertura a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), también se genera la posibilidad de la realización de cambios al Reglamento Interno de Organización y Funciones de la ARESEP y sus Órganos Desconcentrados.

De esta forma, en la Sesión Extraordinaria N° 21-2009 del 19 de marzo del 2009 la Junta Directiva de la ARESEP, tomando en consideración las nuevas potestades y competencias que la facultan para asignar las potestades y competencias, así como las funciones relacionadas con los diversos órganos de la institución y su interés en la conveniencia de que la regulación de los servicios públicos sea ejercida por un regulador multisectorial, que consolide la autonomía y la independencia del regulador, frente a los diversos sectores regulados, acuerda la creación de tres superintendencias adicionales a la

SUTEL, dentro de la cual se encuentra la Superintendencia de Aguas y Saneamiento.

De acuerdo con el nuevo RIOF, Corresponde a la Superintendencia de Aguas y Saneamiento (SUAGUA), realizar las siguientes funciones:

“Artículo 33.—**Competencia.** SUAGUA ejerce la regulación integral, tanto técnica como económica, del suministro de los servicios de acueductos y alcantarillados, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las residuales, las aguas pluviales, hidrantes, riego y avenamiento cuando se preste por medio de empresa pública, por concesión o permiso. También incluye la recolección y tratamiento de desechos sólidos e industriales, salvo los que presten las municipalidades y estén cubiertos por la autonomía municipal (artículo 5 incisos c, e), i), de la ley 7593).

(Así corrida su numeración, en sesión ordinaria N° 042-2010 del 13 de octubre de 2010, que lo traspasó del antiguo artículo 28 al 33 actual publicado en La Gaceta No. 207 de 26 de octubre de 2010)

Artículo 34.—**Funciones.** SUAGUA tiene dentro de sus funciones las siguientes:

1. En materia de regulación.

- a. Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de acueductos, de alcantarillados, riego y avenamiento del país.
- b. Mantener un diagnóstico actualizado del sistema de concesión de obra pública, en la materia de su competencia.
- c. Conocer las técnicas y procesos con que los regulados suministran los servicios públicos con el fin de ejercer una adecuada regulación.
- d. Fijar de manera ordinaria y extraordinaria, a solicitud de parte y de oficio, los precios y tarifas para los servicios regulados, autorizando el cobro de servicios ambientales cuando corresponda.
- e. Regular la calidad, la cantidad, la confiabilidad, la continuidad, la oportunidad, la diversidad y la sostenibilidad ambiental de los servicios públicos regulados, en la perspectiva de promover los derechos de los usuarios y la protección del ambiente.
- f. Velar por el cumplimiento de las condiciones del título habilitante, de la normativa técnica, las obligaciones tributarias y cargas sociales por parte de los prestadores de los servicios públicos, con todos los instrumentos y medios otorgados por la ley.
- g. Establecer un sistema de seguimiento y registro del comportamiento del mercado de los sectores regulados y los prestadores de tales servicios, bajo el enfoque de regulación por redes.
- h. Declarar la caducidad y revocatoria de las concesiones otorgadas para la prestación de los servicios públicos de su competencia cuando corresponda.
- i. Participar en conjunto con el Centro de Desarrollo de la Regulación y la Asesoría Jurídica y Regulatoria en la elaboración de

los reglamentos técnicos que se requieran para la correcta aplicación del marco regulatorio de los servicios públicos regulados.

j. Rendir dictamen con respecto a los estudios técnicos que justifiquen la necesidad de licitar concesiones y los contratos de adhesión, cuando le sean remitidos para este efecto a la ARESEP.

k. Instruir los procedimientos de refrendo y concesiones que se sometan a consideración de la Autoridad Reguladora, según los servicios de su competencia.

l. Atender y evacuar las consultas con respecto a los servicios de su competencia que no hayan sido evacuadas por la Dirección General de Participación del Usuario.

m. Proporcionar a la Dirección General de Participación del Usuario los informes y el apoyo que le solicite para brindar a los usuarios y consumidores de los servicios públicos un acceso oportuno a la información.

n. Resolver los recursos de revocatoria que se presenten contra los actos emitidos.

ñ. Atender las solicitudes relacionadas con la concesión de obra pública en el sector de su competencia de acuerdo con lo que establece la ley.

o. Gestionar las relaciones con los organismos nacionales e internacionales que guarden relación con la regulación de su sector.

p. Emitir el acto administrativo de admisibilidad, rechazo o prevención de requisitos para las gestiones realizadas por las entidades reguladas.

2. En materia de procedimientos administrativos.

a. Realizar las investigaciones preliminares en las quejas y controversias que no hubieran sido resueltas o conciliadas mediante la participación de la Dirección General de Participación del Usuario.

b. Realizar las investigaciones preliminares en las denuncias.

c. Determinar la existencia de mérito en quejas, controversias y denuncias, para la instrucción formal de un procedimiento administrativo y solicitar dicha instrucción a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria cuando corresponda.

d. Resolver, como órgano decisor, las quejas, controversias y denuncias que se presenten ante la ARESEP, así como proporcionar la información que se le solicite en su instrucción.

3. En materia de gestión.

a. Diseñar, documentar y mejorar los procesos y procedimientos que garanticen una aplicación de la normativa institucional equitativa, transparente, eficiente y segura desde el punto de vista de la gestión del riesgo.

b. Apoyar a la Dirección General de Participación del Usuario en las gestiones que requiera para evacuar las consultas, aconsejar a los usuarios y desarrollar campañas de educación.

c. Apoyar al Centro de Desarrollo de la Regulación en la elaboración de los estudios y los reglamentos que se definan de común acuerdo.

d. Apoyar a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en la instrucción de procedimientos administrativos, asesoría a los órganos superiores, en el desarrollo y la actualización de la normativa interna y en la atención de procesos judiciales.

e. Apoyar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación en la elaboración de los planes e informes institucionales y en la realización de las fiscalizaciones.

Adicionalmente, todas aquellas otras funciones que le asignen las leyes y otras normas jurídicas o técnicas de carácter vinculante así como la Junta Directiva.

(Así corrida su numeración, en sesión ordinaria N° 042-2010 del 13 de octubre de 2010, que lo traspasó del antiguo artículo 29 al 34 actual publicado en La Gaceta No. 207 de 26 de octubre de 2010) "

Con el acuerdo 003-021-2009 de la Sesión del 19 de marzo, se encomienda al Regulador General que realice las acciones necesarias para garantizar la correcta y oportuna implementación de los cambios en la normativa interna, dispuestos en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora y sus Órganos Desconcentrados y en el Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos Desconcentrados y sus Funcionarios.

En atención a esta disposición, el 5 de agosto del 2010 y aprovechando la experiencia que a este respecto obtuvo el Licenciado Luis Fernando Chavarría Alfaro en el diseño de la Superintendencia de Transporte Público en su paso por la dirección de servicios Transportes, se le asignó por parte del suscrito, Director de la Dirección de Servicios de Aguas y Saneamiento, el analizar y establecer un Plan para la implementación total de las competencias de la Superintendencia de Aguas y Saneamiento (SUAGUA) con base en las funciones definidas en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de ARESEP y la Ley 7593, para proponerlo a las Autoridades Superiores. La fecha de entrega quedó establecida para el 30 de octubre del 2010 y una presentación al Regulador General y a otras jefaturas de orden superior, se llevó a cabo el 9 de diciembre de 2010.

Para ese entonces se creía que el nombramiento de los Superintendentes se daría al finalizar el año; sin embargo a la fecha no ha ocurrido, por lo que el plan queda como una posible propuesta de organización de SUAGUA a ser valorada por las nuevas autoridades, una vez que se produzca su nombramiento.(**Ver anexo N°1**)

2. Organización actual.

La estructura organizacional de DIAA es muy simple y totalmente plana, con un director y únicamente dos coordinaciones: tarifaria y calidad. Esta organización es extraoficial, pues funciona pero no está autorizada como tal; no obstante en la práctica actualmente sólo existe una coordinación que apoya en asuntos de calidad, tarifas y administración, pues el funcionario que hacía la coordinación de tarifas, primero fue trasladado temporalmente como Director de Transporte y posteriormente la plaza fue trasladada

definitivamente a la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria; posteriormente el funcionario fue trasladado interinamente a la Dirección General de Protección al Usuario.

Adicionalmente a lo indicado, mediante oficio 0156-RG-1999, del 8 de febrero de 1999, el señor Regulador General, Leonel Fonseca, nombró a un grupo de funcionarios "Asistente del Director"; en el caso de esta Dirección se nombró al señor Gonzalo Chaves Cubero. En dicho oficio se indica que los asistentes del director asumirán sus funciones, con todas las responsabilidades y obligaciones, en cualquier ausencia de este mayor a un día; asimismo les autoriza a ejecutar algunas gestiones administrativas y de asesoría.

3. Propuesta de cambio en la organización para DIAA-SUAGUAS, 2012.

No es posible continuar con una estructura tan plana, donde todos los niveles jerárquicos, responsabilidades y obligaciones recaen en tan solo dos personas, esto no solo recarga las funciones, sino que afecta el desempeño de la Dirección.

Se considera que DIAA y la futura SUAGUA, debe tener una organización como la mostrada en los organigramas por procesos y funcional que se adjuntan (**ver anexo N°2**), la cual debería implementarse prontamente.

Se considera que deben existir además de las áreas de administración superior y staff, tres áreas funcionales al mismo nivel, que realicen funciones de coordinación tarifaria, coordinación técnica, y desarrollo. Además dos áreas más, con un nivel inferior a las anteriores, gestión administrativa y función legal.

1. El área de tarifas realizaría todas las funciones propias de la gestión económica – financiera: estudios y recursos tarifarios, seguimiento tarifario, asuntos tarifarios de los proyectos de concesión de obra pública, contabilidad regulatoria y estudios especiales requeridos y apoyo al trámite de quejas, denuncias y reclamos.
2. El área de calidad realizaría todas las funciones propias de regulación técnica: estudios de calidad, seguimiento de calidad, asuntos técnicos de las gestiones de obra pública, gestión ambiental, inspecciones y trabajo de campo y estudios especiales requeridos y apoyo al trámite de quejas, denuncias y reclamos.

Las labores de estas dos áreas son independientes pero complementarias en organización.

3. El área legal tendría dos funciones básicamente, el trámite y resolución de quejas, denuncias, controversias, y la asesoría legal en todos los niveles de la Superintendencia

4. El área de desarrollo realizaría una gestión transversal, de apoyo general a las otras funciones, con labores como elaboración, operación y mantenimiento de sistemas de información, desarrollo de normativa, reglamentación, procedimientos y metodologías, estudios de mercado y estadísticas y la planificación técnica de DIAA-SUAGUA. En la parte de sistemas de información, se debe trabajar en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información (DETI).
5. El área administrativa, es un área de apoyo y funciones transversales que realizaría todas las funciones administrativas de DIAA-SUAGUA: presupuesto y su seguimiento, PAO-PEI y su control, informe de labores, elaboración y seguimiento del plan de capacitación, elaboración del plan de trabajo y su evaluación y labores de control interno.

4. Sobre la dotación de recurso humano

La SUAGUA aún no está en funciones y se espera que para el presente año 2012 su implementación sea una realidad, por lo tanto se debe establecer una estrategia no solo para establecerse como unidad organizativa, sino para cumplir las funciones asignadas.

Para cumplir ese objetivo se debe asignar recursos, específicamente en este caso, recurso humano.

La Dirección de Servicios de Aguas y Ambiente, inició funciones en el año 2005 con 13 funcionarios; posteriormente, en octubre del 2006 se reincorporan 2 funcionarios que habían sido despedidos injustamente y en octubre del 2010, al trasladarse a las Direcciones la función de atender las quejas y controversias que se presenten contra los servicios regulados, se incorporan 2 funcionarios más.

En el año 2011 fueron creadas 6 plazas más, donde se incluyen las plazas de Superintendente, un asesor, 1 profesional 4, 1 profesional 3 y 2 Profesionales 2. De esas 6 plazas se han llenado 2 plazas: la de Profesional 3 y una de profesional 2(interino). En este momento se está realizando el concurso para llenar en propiedad la de Profesional 2 que está interina, la otra plaza de profesional 2 y la plaza de profesional 4 Así la Dirección de Servicios de Aguas y Ambiente cuenta actualmente con 23 plazas distribuidas de la siguiente manera::

1	Director	Ing. Civil
1	Secretaria ejecutiva 1	Secretaria
1	Profesional 5	Economista
3	Profesional 4	1 Abogado, 1 estadístico y un economista(vacante)
6	Profesional 3	2 Administrador y 4 Ing. Civiles
4	Profesional 2	Administrador,1 estadístico, 1 Contador y 1 Biólogo
2	Profesional 1	Administrador y 1 Ing. Civil
3	Técnicos	Gestores técnicos
1	Superintendente	vacante
1	Asesor	vacante

En el presente año se tiene planeadas las siguientes reclasificaciones

1 Profesional 1 (Ing. Civil) a Profesional 5

1 Profesional 3 (Ing. Civil) a Profesional 4
1 Profesional 3 (Administrador) a Profesional 4
1 Secretaria ejecutiva 1 a Secretaria Ejecutiva2

Para el año 2013 se tiene programado obtener seis plazas:

Un profesional 4 del área de química o microbiología para desempeñar labores en el área de control de calidad, realizando, interpretando o certificando resultados sobre análisis de calidad del agua

Un profesional 3 del área de la administración para realizar labores de apoyo de la Dirección, realizando control y elaboración de presupuesto, informe de labores, POI, PEI, planes de trabajo, control interno, etc.

Un profesional 3 del área de Informática para desempeñar labores en el campo de la información y la informática, apoyar las labores de la Dirección en el campo informático y ser contraparte técnica en los proyectos y desarrollos de DETI .

Un profesional 3 del área de Informática para desempeñar labores operativas en el campo de la información capturar y procesar información, mantener bases de datos y elaborar resultados.

Un profesional 2 en Ingeniería civil, realizando labores de control de calidad, inspecciones de campo, seguimiento y control de la calidad para todos los prestadores con énfasis en acueductos comunales.

Un profesional 2 en Derecho para desempeñar labores de apoyo relacionadas con el derecho en el trámite de quejas, denuncias y controversias y prestando asesoría Legal a la Dirección.

4. Con respecto a los proyectos en ejecución o por ejecutar

La planificación de labores, que incluye PAO o POI, planes de trabajo y cronogramas de ejecución, ha sido una constante en la labor de esta Dirección, así como cuando estaba unida a lo que hoy es DITRA y se llamada DASTRA

El desarrollo de metodologías y otros documentos técnicos a través de proyectos, se han programado desde el año 2004, pero los mismos, por diferentes razones, no se han concretado: planificados, pero sin presupuesto; planificados, pero pospuestos posteriormente; no se tomó decisión al respecto.

Los principales proyectos que se han propuesto en el periodo en este periodo de gestión son:

1. Metodología regulatoria para el subsector acueducto y alcantarillado sanitario

El objetivo de este proyecto es elaborar una metodología para la regulación integral tanto tarifaria como técnica, de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario. La metodología debe tener una visión comprensiva de la industria como concepto central y enfoque económico, donde se armonicen los intereses contrapuestos del prestador del servicio: recuperación de sus costos, obtención de una rentabilidad razonable e inversión para asegurar la prestación futura de los servicios, y el de los abonados: comportamiento de la demanda, capacidad de pago, calidad del servicio y crecimiento futuro.

Sobre el proyecto de metodología para acueducto, se programó varios años y específicamente en julio de 2009 se remitieron a la gerencia los TdR de la Metodología Regulatoria para el Servicio de Acueductos y Alcantarillados, solicitando autorización para iniciar el proceso de contratación. En igual sentido, en setiembre 2009 se remitieron los TdR para la Política Ambiental.

En varias ocasiones se insistió en la autorización, pero no hubo respuesta hasta el 5 de setiembre de 2010 en que, el señor Gerente, vía correo electrónico, le indica al Regulador General:

“El anterior regulador consideró, en ese momento, que no era conveniente realizar la contratación. Efectivamente hablé con don Mario Freer para que me remitiera de nuevo los documentos en forma electrónica.”

Este proyecto lo pretendíamos realizar durante el año 2011 con el superávit del año 2010; sin embargo la Junta Directiva decidió devolver los superávits de periodos anteriores a las operadoras por lo que no hubo fuente de financiamiento para llevar adelante el proyecto.

Este proyecto lo consideramos prioritario y se ha programado de nuevo, siguiendo los lineamientos de la administración superior en dos etapas; durante el año 2012 el planeamiento del diseño de la metodología regulatoria para acueductos y alcantarillados sanitarios, estableciéndose la estrategia y contratación de la elaboración de los términos de referencia para la contratación de una consultoría que elabore la nueva metodología y durante el año 2013 su contratación y ejecución. Valga decir que este proyecto ya contaba con términos de referencia desde 2009, los cuales deben ser revisados.

2. Metodología regulatoria para riego y avenamiento

El objetivo de este proyecto es elaborar una metodología para la regulación integral tanto tarifaria como técnica, de los servicios de riego y avenamiento. La metodología debe tener un enfoque económico, donde se armonicen los intereses contrapuestos del prestador del servicio: recuperación de sus costos, obtención de una rentabilidad razonable e inversión para asegurar la prestación futura de

los servicios; y de los abonados: comportamiento de la demanda, capacidad de pago, calidad del servicio y crecimiento futuro.

Con respecto al proyecto de Metodología Regulatoria de Riego, se debe indicar que en el año 2006, después de una ardua negociación y apoyo consular, se logró firmar un convenio de cooperación con el Instituto Nacional del Agua de Argentina, entidad especializada en investigación y desarrollo de temas relacionados con el agua, con gran énfasis en parte de riego. La idea del convenio era lograr apoyo para el diseño de metodologías especialmente la de riego, capacitación, pasantías, etc. Para la operatividad del convenio, se elaboraron los términos de referencia (TdR) para la Metodología de riego y se presentaron al recién nombrado Regulador General Fernando Herrero, quien indicó necesitaba revisar toda la gestión, el convenio y la conveniencia de la contratación. El asunto permaneció en el despacho y no hubo respuesta.

La ejecución de este proyecto se había desplazado para iniciar su ejecución durante el año 2010 con una duración estimada de ocho meses.

De acuerdo con la nueva programación establecida por la Dirección General de Estrategia y Evaluación este proyecto se ha programado de nuevo en dos etapas; durante el año 2013 el planeamiento del diseño de la metodología regulatoria para los servicios de riego y avenamiento. estableciéndose la estrategia y contratación de la elaboración de los términos de referencia para la contratación de una consultoría que elabore la nueva metodología y durante el año 2014 su contratación y ejecución..

3. Metodología regulatoria para piscicultura

Posterior a la definición de la competencia de ARESEP para regular el servicio de abastecimiento de agua de riego para piscicultura, oficio 76-RG-2009 del 24 de febrero de 2009, se debía elaborar la metodología y modelo para la fijación de las tarifas y el control de la calidad.

Se estableció una comisión SENARA-ARESEP nombrada para obtener la metodología, la cual llega durante el año 2011 a un mecanismo de asignación que permite un prorrateo razonable de los costos totales del DRAT entre los servicios de suministro de agua para riego y piscicultura, en función de la longitud de los canales y el volumen de agua entregada y por tanto se avala el procedimiento de distribución de costos.

Con base en lo anterior, no se considera necesario someter al proceso de audiencia pública la propuesta para la distribución de costos de los servicios de agua para riego y piscicultura que se brindan en el DRAT y así se le comunica al SENARA mediante el Oficio 072-DIAA-2012 de

23 de febrero de 2012. El mecanismo está listo para ser aplicado en una próxima solicitud tarifaria. Es muy factible que este procedimiento sufra modificaciones al establecerse la nueva metodología para riego y avenamiento en el año 2014.

4. Política ambiental de la Autoridad Reguladora para el sector aguas.

Definir la política y normas que enmarquen el papel de la Autoridad Reguladora dentro de la gestión integrada del recurso hídrico con la protección del medio ambiente, basadas en lo que establece la Ley 7593 y la legislación conexas; incorporando el principio de sostenibilidad ambiental, en las acciones regulatorias a cargo de la Dirección de Servicios de Aguas y Ambiente, de manera que se establezca bajo el principio precautorio de derecho ambiental, un balance entre los usuarios, los prestadores de los servicios y la protección del recurso hídrico; con el fin de que se cumplan las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios de acueducto, alcantarillados sanitarios, riego y avenamiento.

Mediante oficio 264-DIAA-2009 del 9 de setiembre, se le remitieron al señor Gerente los términos de referencia y se solicitó la autorización para iniciar el proceso de contratación, pero no hubo respuesta.

La ejecución de este proyecto se pretendía iniciar en el cuarto trimestre del año 2010, lo cual no fue posible; de igual manera tampoco se dio en el año 2011.

Su ejecución se ha desplazado, y según la nueva programación Institucional aparece en el año 2014.

5. Norma Técnica: “Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario”

El propósito de esta norma es regular las relaciones entre los abonados y los prestadores de servicios y de éstos con la Autoridad Reguladora, la misma establece:

- i. Las relaciones entre los abonados y los prestadores
- ii. Las condiciones técnicas, económicas y administrativas bajo las cuales los prestadores deben proveer los servicios.
- iii. Las funciones y responsabilidades de los abonados y prestadores

La propuesta técnica elaborada por DIAA con la colaboración de funcionarios de DGPU y posteriores reuniones con las Empresas Reguladas A y A, ESPH, y ASADAS DIAA, quienes hicieron sus aportes, está concluida y fue trasladada al Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR) desde setiembre de 2011 para su aprobación final la cual se espera se produzca durante el presente año.

6. Estudio técnico sobre aplicación y legalidad del concepto de aporte comunal.

El análisis de la propuesta de Metodología de Cálculo del Aporte Comunal por prevista durante la etapa de operación del acueducto, por ser aplicado en las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillado Comunal (ASADAS) fue terminado por DIAA el año pasado y trasladado al Centro de Desarrollo de la Regulación mediante el oficio 345-DIAA-2011 del 4 de octubre para su aprobación final, cuya resolución se espera obtener este año.

7. Índice de calidad para Acueductos y Alcantarillado Sanitario.

Se tenía previsto que a la conclusión de la metodología reguladora, se desarrollará un índice compuesto global que mida la calidad del servicio de cada operador y establezca un “ranking” de operadores de acueductos y alcantarillado sanitario.

Aun cuando la metodología regulatoria de Acueductos y Alcantarillado no se ha iniciado, este proyecto de indicadores en su desarrollo teórico está prácticamente concluido, aprovechando la modalidad de proyecto de graduación denominado “ Práctica Dirigida para optar por el Grado de Licenciatura en Ingeniería Civil “ que ha desarrollado el compañero Gonzalo Chaves Cubero y que está próxima a ser defendida ante la Escuela de Ingeniería Civil de la Universidad de Costa Rica, bajo el título de “ Indicadores para la Evaluación de la Calidad de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario “.

Faltará por definirse el trámite formal de la Autoridad Reguladora para su aprobación .y su posterior plan de implementación, el cual deberá negociarse con los operadores.

8. Sistema de Información Básico DIAA y el Sistema Gerencial

En primera instancia, el sistema de información que pretendía desarrollar la Dirección de Aguas y Ambiente, era el llamado “Sistema de Información Básico DIAA”. Este sistema había planeado desarrollarlo en conjunto con el Departamento de Tecnologías de Información, sin embargo se le ha dado prioridad al Sistema Gerencial , a petición del señor Regulador Dennis Meléndez Howell y del señor Luis Cubillo Herrera, asesor del primero. Se ha argumentado la urgencia de contar con información gerencial para la toma de decisiones, por lo cual se le ha dado prioridad.

Sistema gerencial

Su objetivo es disponer de información mensual ordenada. Tipo base de datos, de las principales variables que interactúan en la regulación de los servicios públicos que tiene DIAA bajo su responsabilidad, clasificada en las siguientes áreas: Tarifaria (Nacional e Internacional), Mercado, Contable-Financieras, Inversiones, Operativas-mantenimiento, Calidad, Denuncias-Quejas-Consultas, para cada uno de los siguientes servicios públicos: Acueductos, Alcantarillado, Hidrantes, riego y Piscicultura.

En su segunda etapa, el sistema de información deberá ser capaz de presentar indicadores sencillos, construidos con base en las variables, así como gráficos. Cada mes, los operadores de los servicios públicos enviarán la información por medio de e-mail. Cada funcionario de DIAA, podrá acceder a la información desde su computadora, la cual se encontrará en un servidor del Departamento de Tecnologías de Información, o en un sitio rentado "EN LA NUBE"

Por lo anterior, el sistema gerencial pretende tener a la mano y conocer rápidamente la situación de los diferentes operadores que regula DIAA (Dirección de Aguas y Ambiente) en las áreas:

- a. Financiera-Contable
- b. Mercado
- c. Calidad
- d. Operativa

Diferencias y similitudes entre el Sistema de Información Gerencial y el Sistema de Información Básico DIAA

Las principales diferencias y similitudes entre el Sistema de Información Gerencial y el Sistema de Información Básico DIAA:

- a. En realidad los dos sistemas de Información (el Gerencial y el Básico) tienen que converger en un mismo punto, sin embargo el Sistema de Información Gerencial va a presentar resultados más rápidos y prácticos. Los resultados del Sistema Básico de Información serán más sólidos, y estarán fundamentados en las tecnologías modernas de información.
- b. El Sistema de Información Gerencial, es un ordenamiento y clasificación de información electrónica, que tienen algunos funcionarios de DIAA en sus computadoras, más otra solicitada a los Operadores de los servicios públicos, en libros y hojas EXCEL. Por otra parte, el Sistema Básico de Información, va a estar sustentado en un estudio de requerimientos de información, y en una coordinación con la empresa regulada para que ajuste y envíe la información que requiere el Organismo Regulador, en los formatos tipo de base de

- datos que se le indiquen. Luego la información será estructurada a través de Cubos OLAP.
- c. Mientras en el Sistema Gerencial la información es enviada por medio de e-mail o CD's, en el Sistema Básico la información será enviada a través de la WEB, a través de formatos o machotes pre-establecidos por la ARESEP.
 - d. El Sistema Básico de Información será más elaborado y riguroso, por lo que deberá contener mecanismos de control o autocontrol, para detectar valores que se apartan de lo normal. Además tendrá restricciones sobre cuáles personas tendrán autorización para modificar la información.
 - e. El propósito de estructurar mediante Cubos OLAP la información, es que el usuario pueda configurar reportes similares a los que se construyen con tablas dinámicas. El sistema ofrecerá algunos reportes básicos sencillos. Por otra parte, en otra área del servidor se irá mostrando lo que hemos llamado seguimientos regulatorios relámpago, donde luego de cada estudio tarifario, se llenan en un machote los valores mensuales y anuales proyectados de las principales variables de mercado, contables-financieras, de calidad, etc. Y mes a mes se van llenando a la par los valores reales y se va determinando la diferencia absoluta y porcentual.
 - f. Lo anterior incluirá gráficos que muestre la evolución de las variables proyectadas, versus los valores reales a cada momento. Así, en cualquier momento, los usuarios del seguimiento relámpago, podrán observar-analizar la situación real de una empresa regulada, respecto a las estimaciones que se hicieron al momento de fijar la tarifa, y el director de DIAA, podrá solicitar una investigación o seguimiento más profundo en el área o variables que considere conveniente.
 - g. En el Sistema Gerencial la definición de las variables, no tiene la importancia que lo tiene en el Sistema Básico, ya que mientras en el Gerencial la información se está clasificando por Operador, lo cual dificulta las comparaciones entre operadores, en el Sistema Básico la información se clasificará por área y variables. De esta forma se podrán comparar los Estados Financieros, en sus diferentes cuentas, entre el A y A y la ESPH. Pero esto requiere un mayor trabajo, similar a una contabilidad regulatoria, porque hay que coordinar con los operadores para realizar todo un trabajo de homologación de cuentas. Tal vez un operador no utilice las mismas cuentas del otro, pero en los casos en que se trate de la misma cuenta, los dos operadores utilizarán el mismo nombre y código.

Limitaciones que se han presentado en el desarrollo del Sistema Gerencial:

- a. Los esfuerzos para que la información de los Estados Financieros sea comparable mensualmente, han sido mayores a los previstos. Esto debido a que:

No todos los meses, semestres o años, los Estados Financieros presentan las mismas cuentas, ni en el mismo orden, y algunas veces a través del tiempo ha variado el nombre la cuenta, siendo la misma. Esto provocó, que las cuentas de cada mes en un mismo Estado Financiero (Estados de Resultados, o Balance de Situación), de Acueductos, Alcantarillado o de Riego; del A y A, la ESPH, o el SENARA, tuvieran que revisarse una a una y mover los conjuntos de cuentas, para fueran comparables.

Dado lo anterior, si por ejemplo, queremos que el dato de gasto en combustibles en el Estado de Resultados de Acueducto del A y A, ocupe el renglón diez desde el año 2005 hasta el el 2011, con el propósito de que cualquier usuario de la información que lo consulte, pueda graficar rápidamente este gasto o variable, a través del tiempo, es necesario mover y acomodar las cuentas de los Estados Financieros en ese periodo. De esta forma también se facilita la segunda parte de este trabajo, que es la construcción de indicadores y gráficos, que se resuman en una hoja electrónica.

- b. La búsqueda de la información, sea interna (en DIAA), o externamente (en el Operador), conlleva cierto tiempo, debido a que las personas tienen que buscarla en sus archivos o en los archivos de la Dirección. En el caso de la información solicitada a las empresas de servicio público, estas tienen que prepararla y enviarla. Si bien algunos funcionarios del operador han actuado con gran eficiencia, en otros casos, varios meses después todavía estamos esperando la información.
- c. Existe otra información, como lo es el caso de la brindada por el Laboratorio Nacional de Aguas, del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, cuya información la han brindado en papel, o si es electrónica, en formatos PDF, que no se puede copiar. Esto ha implicado reconstruir los cuadros encadenados a través de fórmulas, digitando la información "a pie". *Ellos están revisando y ajustando todo su sistema de información, y no es sino hasta dentro de un año, que podrán brindarnos la información en Excel*
- d. El trabajo lo ha venido realizando únicamente el señor Harry Vallejo, procurándose en los últimos meses que este sea su función principal, sin embargo esto no ha sido posible del todo, ya que por razones de cantidad y composición académica de la dirección, el señor Vallejo ha tenido que realizar simultáneamente otros trabajos, como lo son los relativos a Estudios de Mercado, Modificaciones y alimentación a la

Página WEB, apoyo a otros compañeros en aspectos estadísticos o de mercado, etc. Inclusive es importante considerar varias semanas de vacaciones que tuvo que tomar por razones familiares de fuerza mayor.

- e. La información hay que estarla trabajando continuamente, ya que en unos pocos meses va quedando desactualizada.

Logros del sistema de información gerencial en su primera etapa:

- a. Disponer de Estados financieros mensuales, semestrales o anuales electrónicos. La mayor parte de la información contable financiera se presentaba de manera física (en papel) y anualmente; cuando mucho semestralmente en algunos casos.
- b. Estados de Resultados y Balance de Situación, comparables en sus cuentas mensual, semestral o anualmente. Se ha venido acomodando, moviendo o trasladando las cuentas dentro de los mismos Estados, con el propósito de que la información sea comparable y se mantenga el principio de uniformidad.
- c. La información va a estar accesible, para todos, ya sea en el Servidor o “en la nube”. Es decir, no va a depender de la computadora de un funcionario.
- d. Desde ya nos estamos beneficiando de la información, ya que muchas veces el desarrollo de sistemas de información lleva años, en el estudio de requerimientos, programación, desarrollo físico, desarrollo conceptual, sin incluir la información propiamente dicha; mientras que el actual trabajo, se está efectuando directamente sobre la información requerida.
- e. Si bien el disponer de información ordenada, clasificada, confiable, actualizada, no es tarea fácil, ya se ha comenzado y se lleva un avance razonable. Sin embargo, los esfuerzos deben ser permanentes.

Lo que resta del Sistema Gerencial:

- a. Volver a solicitar información a los operadores, para actualizar las variables que se van quedando desactualizadas.
- b. Tramitar el subir la información existente, al SERVIDOR de la ARESEP si hubiera capacidad de almacenamiento en el, o proceder a alquilar un sitio “en la nube” para ubicar la información ahí.
- c. No todos los Estados Financieros se han logrado finalizar o conciliar de manera que sean comparables mensualmente durante un período de por lo menos los últimos cinco años. Es necesario ir completando esto, hasta lograr idealmente series mensuales de cinco años de información, con el fin de facilitar la construcción de indicadores y gráficos.

- d. Si bien la construcción de los indicadores y gráficos, está un poco rezagada (porque se ha estado trabajando primero en la consecución y ordenamiento de la información), ya existen algunos gráficos e indicadores, como lo son los relativos a los Estados de Resultados de Acueducto del A y A, de calidad del agua, etc. Sin embargo, es necesario continuar trabajando en esta línea.
- e. Revisar y simplificar la información de matrices que envían los operadores semestralmente.

Se espera tener concluido el Sistema Gerencial a mitad de este año e iniciar el Sistema de Información Básico para concluirlo en los primeros meses del año 2013.

6. El proceso de Seguimiento regulatorio

El seguimiento regulatorio es un proceso en el cual la Dirección viene trabajando desde el año 2006.

El Seguimiento Regulatorio se inicia en forma inmediatamente posterior a los estudios tarifarios o especiales; consiste en verificar el cumplimiento de los compromisos tarifarios (proyecciones), su impacto económico financiero (datos reales) y de calidad en el ente regulado y la economía del país, según se haya estipulado en las resoluciones, o lineamientos producto de los estudios citados. En pocas palabras, el seguimiento regulatorio se divide en: seguimiento tarifario; seguimiento económico financiero y seguimiento de la calidad.

La base del seguimiento, es la información previamente determinada a la cual pueda tener acceso el regulador y su posterior control. En nuestro caso, esa información es de índole específica, producto de una resolución u estudio especial, o bien, periódica.

Considerando estos aspectos, nuestra Dirección busca lo siguiente:

1. Lograr un mayor control de los estudios y mejores resultados, a través de una participación colegiada en las definiciones finales.
2. Unificar los formularios de seguimiento por empresa y responsable, y sin perder de vista la importancia del control por estos medios, dar mayor énfasis a la separación de captura y control de la información específica y periódica.
3. Orden de captura de información, de tal manera que los funcionarios de la Dirección y los Entes Regulados conozcan la información que se solicita, fechas de recibo y donde se archiva.
4. Evitar que se soliciten al mismo tiempo, o por medios diferentes, la misma información; así como lograr una mejor coordinación el informe tarifas y calidad de la Dirección.
5. Mediante la reclasificación numérica y cambios de nombre, realizar una clara identificación de los instructivos del seguimiento tarifario, financiero y de calidad. Asimismo, evitar que hubieran mezclas de sus respectivas instrucciones.
6. Lograr objetivos sustantivos y oportunos del seguimiento. Esto es que cada instrucción de los instructivos produzcan un resultado de valor.

Como ya se ha indicado, a partir del segundo semestre del año 2006 se realizan estudios de seguimiento, no sin antes haber llevado una labor de convencimiento a las empresas reguladas para atender nuestra solicitud de información a través de las matrices de información que deben presentar dos veces al año, con la intención de llevar a cabo un informe de seguimiento al finalizar cada semestre.

Si bien el proceso de Seguimiento Regulatorio no ha logrado establecer la rendición de informes en forma periódica y sistemática, en este momento se está en el proceso de elaboración de informes de seguimiento para los años 2010 y 2011 para los tres principales operadores: A y A, ESPH y SENARA.

Sí se ha logrado el seguimiento regulatorio en los Empresas administradoras de Acueducto Comunales (ASADAS) en donde se tiene un programa y se visitan alrededor de 20 acueductos por año; lo anterior limitado por la cantidad de funcionarios disponibles que realizan las visitas. En el periodo 2006-2012, se han visitado 118 Acueductos Comunales.

Los resultados de esta gestión permitirán evaluar los procedimientos seguidos y recomendar modificaciones si es del caso para lograr la continuidad del seguimiento regulatorio.

7. Cumplimiento de presupuesto

Durante el periodo en análisis la ejecución presupuestaria de la Dirección ha sido la siguiente:

Año	Presupuesto asignado (Millones de colones)	Ejecución (%)
2005	ND	ND
2006	420,3	91,18
2007	256,2	93,83
2008	392,5	77,59
2009	590,6	64,04
2010	875,6	50,70
2011	898,0	57,63

Las principales razones por las cuales se presenta una ejecución presupuestaria baja en los años 2009 y 2010 se debe fundamentalmente a que no se contó con el visto bueno de las autoridades superiores para ejecutar los proyectos que se tenían programados.

En el año 2011 se dio sub-ejecución presupuestaria por acatar la Directriz Presidencial de rebajar algunas partidas y no se ejecutaron proyectos, pues el dinero existente era para terminar la Metodología Tarifaria de Acueductos que debió haber empezado en el 2010 para lo cual no se dio el permiso correspondiente de parte de las autoridades superiores.

8. Estado de autoevaluación del sistema de Control Interno Institucional

A pesar que el control interno está en una etapa intermedia en la Institución, esta Dirección ha apoyado y lo continuará haciendo, todos los procesos de esta actividad, a través de la implementación de recomendaciones, apoyar la Comisión y ejecutar las medidas correctivas que se consideren oportunas y aplicables a sus competencias.

De la revisión detallada de los resultados de las autoevaluaciones realizadas, y con una visión global, queda de manifiesto un problema de comunicación a diferentes niveles y en diferentes aspectos. Esta Dirección realizará un esfuerzo por mejorar a nivel interno, este aspecto a través de diferentes mecanismos como realizar reuniones, enviar mensajes por correo y remitir al personal los diferentes documentos que se reciben o elaboran con información importante para el desempeño institucional. Para ello se ha perfilado un plan de medidas para fortalecer el Control Interno, el cual fue remitido a la Comisión de Control Interno mediante el oficio 129-DIAA-2011 de 5 de abril; dicho plan se adjunta como **Anexo 3** de este informe.

9. Asunto de Auditoría Interna

La Dirección siempre ha sido cuidadosa y diligente en atender las recomendaciones que nos envía la Auditoría Interna; así en cumplimiento de las recomendaciones del informe 8-I-2011, Oficio 116-AI-2012 referente a la Intervención de Control sobre: Evaluación del Control de Calidad Regulatoria de ARESEP, se dispuso atenderlas con los comentarios y acciones que se adjuntan como **Anexo 4** de este informe..

10. Estudios tarifarios en trámite

La Dirección tramita cuando mucho, 6 estudios tarifarios por año. A la fecha durante este año se ha tramitado y concluido completamente la solicitud de Tarifa Hídrica presentada por ESPH. También se está en proceso de otorgar admisibilidad a las gestiones presentadas por:

A y A (Estudio de Tarifas para Acueducto y Alcantarillado Sanitario)

A y A (Estudio tarifario de Acueductos Comunales)

ESPH, S.A. (Estudio de Tarifas para el Alcantarillado Sanitario)

11. Análisis de quejas y controversias

Desde que fueron trasladadas a la Dirección las funciones de atención de quejas y controversias en octubre del 2010 se han atendido 38 casos. El detalle del estado de dichos casos se muestra en el **Anexo N° 5**.