

# **ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA**

**50-2012**

**25 de junio del 2012**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN EXTRAORDINARIA 50-2012**

Acta de la sesión extraordinaria número cincuenta, dos mil doce, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en la ciudad de San José, lunes veinticinco de junio de dos mil doce, a partir de las catorce horas con quince minutos. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, Regulador General, quien preside, Sylvia Saborío Alvarado, Edgar Gutiérrez López, Gretel López Castro y Pablo Sauma Fiatt, así como los señores Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Juan Manuel Quesada Espinoza, Director General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Enrique Muñoz Aguilar, Director General de Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Aprobación del Orden del Día.**

El señor *Dennis Meléndez Howell* procede a dar lectura de los temas incluidos en la agenda de esta sesión extraordinaria. Luego, la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

**ACUERDO 01-50-2012**

Aprobar el orden del día de esta sesión, que a la letra dice:

***Asuntos resolutivos***

- 2.1 *Propuesta de modificación de la “Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles utilizados en la generación térmica para el consumo nacional” (oficios 315-GG-2012 y 75-CDR-201,2 del 12 de junio de 2012).*
- 2.2 *Remisión de la “Normativa del Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI) para la Junta Directiva ARESEP” (oficio 072-DGEE-201,2 del 8 de junio de 2012).*
- 2.3 *Cumplimiento del acuerdo 04-10-201, referente a la investigación para verificar la posibilidad de ajustar el contrato de arrendamiento que tiene la Aresep con IMPROSA en el Oficentro Multipark, a efectos de que se pueda realizar una posible prórroga por un plazo menor (oficio 251-GG-2012, del 18 de mayo de 2012).*
- 2.4 *Simplificación de trámites institucionales (oficio 081-DGEE-2012, del 15 de junio de 2012).*
- 2.5 *Propuesta de atención al voto de la Sala Constitucional 2012-03689, del 16-3-2012, en relación con el tema de las convocatorias a audiencias. Cumplimiento de acuerdo de Junta Directiva 07-20-2012 (oficio 1112-DGPU-2012, del 8 de junio de 2012).*

**1. *Asuntos informativos.***

- 3.1 *Respuesta al oficio DST-051-2012, del 9 de mayo de 2012, de la Asamblea Legislativa, sobre el Proyecto de Ley “Promoción de la participación ciudadana en el control de las actividades del Estado” (oficio 356-RG-2012, del 24 de mayo de 2012).*

- 3.2 *Solicitudes pendientes de resolución para el otorgamiento de frecuencias o segmentos de frecuencias del espectro radioeléctrico (oficios 484-SUTEL-SC-2012, del 17 de mayo de 2012, y 1898-SUTEL-2012, del 18 de mayo de 2012).*
- 3.3 *Informa que a partir del 1-6-2012 se designan como miembros titulares del Comité de Regulación a los señores: Carlos Solano C., Alvaro Barrantes Chaves y Luis Elizondo Vidaurre, y como miembro suplente al señor Luis Fernando Chavarría Alfaro (oficio 375-RG-2012, del 29 de mayo de 2012).*
- 3.4 *Respuesta al oficio CJ-444-12 de la Asamblea Legislativa, mediante el cual consulta sobre el Proyecto de Ley “Contribución especial por pago peaje para construcción de obras de infraestructura vial en la autopista Florencio del Castillo”, que se tramita bajo el expediente 18.248 (oficio 389-RG-2012, del 7 de junio de 2012).*
- 3.5 *Anulación de la resolución RRG-10174-2009, sobre las herramientas complementarias por parte de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia N.º 000355-F-S1-2012 (oficio 417-DGJR-2012, del 8 de junio de 2012).*

**ARTÍCULO 2. Propuesta de modificación de la Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles utilizados en la generación térmica para el consumo nacional.**

*Ingresan el señor Guillermo Monge Guevara, Director General del Centro de Desarrollo de la Regulación, y el señor Álvaro Barrantes Chaves, Director de Servicios de Energía, así como los funcionarios de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria: Karla Montero Víquez, José Carlos Rojas Vargas e Ingrid Araya Badilla, y la señora Samanta Wegmann Quesada, funcionaria de la Dirección de Servicios de Energía, con el fin de participar en la discusión y análisis del presente artículo.*

De conformidad con lo resuelto en el acuerdo 05-39-2012, numeral 2, del acta de la sesión 39-2012, celebrada el 24 de mayo del 2012, se conoce el oficio 75-CDR-2012, del 12 de junio del 2012. Asimismo, se adjunta una propuesta de modificación de la “Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles utilizados en la generación térmica para consumo nacional”, elevada por la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación y la Dirección de Servicios de Energía para conocimiento de la Junta Directiva.

El señor **Guillermo Monge Guevara** explica los cambios introducidos en la propuesta sometida en esta oportunidad. Entre otras cosas, señala que los procedimientos para la aplicación de la metodología no pueden ser considerados transitorios, según criterio de la Sala Constitucional, de forma que se está eliminando el término “transitorio”. Además, solicita que se corrija la referencia que se hace en el “Por Tanto I”, apartado 6.2; lo correcto es indicar la sección 4.3.2., en lugar de la sección 4.2.3.b, consignada por error.

Adicionalmente, se incorporan dos subtítulos: “i) Propuesta de cambio en la metodología para prorrogar la fecha de inicio de aplicación de la metodología”, “ii) Otras propuestas de cambio para corregir errores de forma”. Precisamente, este último contiene las correcciones, en donde se elimina la referencia a los transitorios y se corrige la referencia en el apartado 6.2.

Por otra parte, se elimina de la sección de recomendaciones el punto relacionado con abrir un nuevo expediente y en la propuesta de acuerdo se solicita que se archiven los documentos en el mismo expediente del proceso de aprobación de la metodología que se requiere.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** manifiesta que algunos elementos que podrían considerarse en la discusión de la presente propuesta. Por una parte, señala que la metodología está aprobada, publicada y vigente. La misma establece una disposición de entregar la información para efectuar el ajuste trimestral por un lado y por otro, para fijar una tarifa al inicio de un determinado año.

Señala que a partir de la solicitud de prórroga de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) para presentar la información estipulada en la resolución RJD-017-2012, analizada en una sesión pasada, desde el punto de vista de conveniencia y oportunidad se visualizó que la metodología tuviera vigencia a partir de enero del 2013. Puntualiza que el escenario que plantea la propuesta de modificación en esta ocasión, es que la primera tarifa que se fije con base en esta metodología rija a partir del 1º de enero del 2013, con lo cual no sería necesaria la información para efectuar ajustes trimestrales es durante el 2012.

Dentro de ese escenario, estima necesario contar con la información señalada en otros apartados de la metodología, la cual debería ser entregada por los prestadores a más tardar el próximo 10 de noviembre del 2012, para entonces, a partir de las proyecciones, calcular la tarifa que empezaría a regir en enero próximo.

Indica que, tal y como se ha señalado, la resolución contenía un error en el apartado 6.2. Además, ese apartado deja en contexto que el primer trimestre no se aplica el ajuste trimestral, ya que en diciembre, con las proyecciones, se define la tarifa para enero, tal como lo acaba de señalar. Por esa razón, en el primer trimestre, no aplicaría el ajuste trimestral establecido en la metodología de costo variable de combustibles, aspecto que debería quedar plasmado en la resolución.

Finalmente, opina, que para efectos de una debida aplicación, es oportuno aclarar que el ajuste trimestral se realizaría hasta el segundo trimestre, en razón de que el reconocimiento de rezagos acumulados ya incorpora los costos de los meses correspondientes al ajuste del primer trimestre 2013. En ese sentido, es importante subsanar el tema de cuándo se va a tener una tarifa y, además, corregir la referencia del apartado 6.2, lo cual se realiza sometiendo a audiencia pública las propuestas de modificación de la metodología.

Se refiere a una segunda consideración, y es el hecho de incluir un apartado 6.3, que indique lo siguiente: *las tarifas calculadas como resultado de la primera aplicación de esta metodología, regirán a partir del 1º de enero del 2013*; es decir, en la primera aplicación las empresas distribuidoras y el ICE deberán aportar únicamente la información que deben entregar el 10 de noviembre del 2012.

Con todo ello, se atenderían las situaciones que han planteado las empresas distribuidoras dentro del expediente.

El señor **Guillermo Monge Guevara** apunta que dicha sugerencia es una forma más sencilla de tramitar el cambio. Aclara que en el Centro de Desarrollo de la Regulación y la Dirección de Servicios de Energía entendían que para las modificaciones de metodologías se requería presentar un informe con cierto formato; no tenían claro que esta era una opción viable, para lo cual toman nota para futuras situaciones similares.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** explica que el oficio 75-CDR-2012 incluye una propuesta para someter a audiencia pública un cambio en el Por Tanto III, sobre la vigencia de la resolución; no obstante, es criterio de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria que no se debe modificar ese Por Tanto, dado que la resolución está vigente; por lo tanto, simplemente se debe disponer que la primera tarifa registrará a partir del 1.º de enero del 2013 y que no se tiene que presentar durante el 2012 la información trimestral.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** opina que no se deberían conocer dos propuestas al mismo tiempo y que, de ninguna manera, sea la Junta Directiva la que tenga que decidir cuál es la apropiada. Sugiere, en principio, que lo más conveniente es solicitar la elaboración de una única propuesta y que se eleve en una próxima sesión, con la certeza de que todo esté debidamente incorporado.

El señor **Dennis Meléndez Howell** secunda lo expresado por el director Sauma Fiatt. Seguidamente, somete el planteamiento a votación de los miembros de la Junta Directiva, quienes estuvieron a favor de votarlo en firme.

Una vez analizado el tema de este artículo, y con base en el planteamiento formulado por el señor Pablo Sauma Fiatt, la Junta Directiva resolvió, por unanimidad y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 02-50-2012**

Solicitar a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, a la Dirección de Servicios de Energía y a la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, a partir de los comentarios y observaciones realizadas en esta oportunidad, que someta en la sesión ordinaria del jueves 28 de junio del 2012, una propuesta de acuerdo, de consenso, con respecto a la modificación de la “Metodología para el ajuste extraordinario de las tarifas del servicio de electricidad, producto de variaciones en el costo de los combustibles utilizados en la generación térmica para el consumo nacional”.

#### **ACUERDO FIRME**

*Se retiran del salón de sesiones, el señor Guillermo Monge Guevara, Álvaro Barrantes Chaves, Karla Montero Víquez, José Carlos Rojas Vargas e Ingrid Araya Badilla, y la señora Samanta Wegmann Quesada.*

#### **ARTÍCULO 3. Remisión de Normativa del Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI) para la Junta Directiva ARESEP.**

*A partir de este momento ingresan el señor Enrique Muñoz Aguilar, Director General de Estrategia y Evaluación, y la señora Jovita Oviedo Borbón, funcionaria de dicha Dirección, con el fin de participar en el análisis del presente artículo.*

El señor **Dennis Meléndez Howell** somete a conocimiento de los señores miembros de la Junta Directiva el oficio 072-DGEE-2012, mediante el cual se adjunta la “Normativa del Sistema de Valoración de Riesgos” para ser conocida por la Junta Directiva

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** se refiere a los procesos que tiene a cargo la Dirección de Estrategia y Evaluación, en cuanto a lo concerniente al Sistema de Valoración de Riesgo y Control Interno. Aclara que la señora Jovita Oviedo es la encargada del tema, y quien ha desarrollado un índice de gestión institucional que ha venido realizando la Contraloría General de la República en los últimos dos años, entre otras cosas.

La señora **Jovita Oviedo Borbón** explica que está encargada de coordinar el proceso mediante enlaces de cada dependencia. En cuanto a la aplicación de esta normativa, señala que la Contraloría General de la República promulgó una normativa técnica sobre control interno y emitió las *Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE*), mediante oficio N.º 1741 (DFOE-68), del 8 de febrero de 2006, donde fija plazos para la implementación. Dichas directrices son de acatamiento obligatorio para la ARESEP y su desacato generaría responsabilidad administrativa y, eventualmente, civil o penal.

Detalla que desde la creación de la *Ley General de Control Interno (LGCI)*, Ley N.º 8292, artículo 18, esta Institución debe contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tareas, el cual, de conformidad con sus particularidades, permita ubicar a la ARESEP en un nivel de riesgo institucional aceptable mediante la adopción de métodos de uso continuo y sistemático, con el fin de gestionar los riesgos relevantes.

Señala como objetivo de la Gestión de Riesgo Institucional: *Ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable, considerando información actualizada sobre riesgos que apoye la toma de decisiones en los diferentes niveles organizacionales y así promover el logro eficaz y eficiente de los objetivos institucionales*”.

De conformidad con la Ley de la ARESEP N.º 7593, artículo 53, incisos a) y c), y en concordancia con el artículo 2, inciso c), de la Ley N.º 8292, *Ley General de Control Interno*, a la Junta Directiva, como jerarca de la ARESEP, le corresponde aprobar el Marco Normativo del SEVRI; para cumplir con el establecimiento y aplicación de dicho sistema, le compete aprobar la presente normativa.

Destaca dentro del proceso que se ha seguido en la ARESEP, lo siguiente:

1. Revisión de la conformación de la Comisión de Valoración de Riesgos.
2. Taller de capacitación con apoyo externo (Proyecto 20) bajo modalidad “aprender haciendo”.
3. Resultado Módulo 1:
  - *Propuesta de la Normativa sobre los componentes del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (oficio 072-DGEE-2012).*

Algunas consideraciones importantes:

1. La gestión de riesgos es una parte esencial de la gestión estratégica de las instituciones.
2. Es el proceso por el que las instituciones tratan los riesgos relacionados con sus actividades, con el fin de obtener un beneficio sostenido en cada una de ellas y en el conjunto de todas las actividades institucionales.
3. Una gestión de riesgos eficaz se centra en la identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de estos riesgos.
4. Su objetivo es añadir el máximo valor sostenible de manera integral a todas las actividades, en los diferentes niveles estratégicos y operativos.
5. La gestión de riesgos tiene que ser un proceso continuo y en constante desarrollo que debe estar inmersa en la estrategia de la institución y en la ejecución de esa estrategia.

Estima importante señalar que la actual Comisión de Valoración de Riesgo fue nombrada por el regulador general, según oficio 997-RG-2006, del 22 de setiembre de 2006; también, mediante oficio 104-RG-2012 se integran, en febrero del 2012, funcionarios (titulares y suplentes) de todas las áreas donde se cuente con una jefatura.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** se refiere a la responsabilidad de valorar los riesgos y elaborar los planes de administración de riesgo. Señala que dicha responsabilidad le corresponde a cada jefatura; sin embargo, existe una comisión institucional apoyo, en la cual se generan insumos y autoevaluaciones, y se identifican riesgos. Añade que los representantes de cada dependencia son enlaces, quienes, en coordinación con la Lic. Oviedo Borbón, elaboran sus informes.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** cuestiona los avances del tema, en cuanto a si se tiene un mapa de riesgos identificados y qué tan participativo fue el proceso; además, le parece importante contar con la visión externa de algún experto en riesgos.

Considera conveniente que se les haga llegar algo más sintetizado que aclare las inquietudes que se han presentado: situación, grado de avance, pendientes y cómo esta normativa va a fortalecer los procesos.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** comenta que la labor de la Comisión y de la Auditoría va encaminada a identificar riesgos, y no se ha llegado a ninguna conclusión por falta de decisión de la Administración.

Indica que la auditoría interna ha planteado sus propias valoraciones para los planes de trabajo por el desfase entre lo que lleva la Administración y lo que debería hacer. Señala que la misma valoración de riesgo debería ser el sustento para los planes anuales operativos y debería estar muy ligado con la directriz que lleva el Plan Estratégico.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** aclara que, en este caso, es una actualización de la normativa existente debido a cambios organizacionales, como la creación de la SUTEL y otros. Se trata de generar planes de administración de riesgos para que sean incluidos en el presupuesto institucional, así como en el Plan Anual.

La señora **Grettel López Castro** consulta cuál va a ser el enfoque de la Junta Directiva en cuanto a la identificación del riesgo, la probabilidad de ocurrencia del evento y el impacto potencial del riesgo en la organización. Pregunta cómo medir el antes y después, así como el costo-beneficio de su implementación, con el propósito de balancear que los mecanismos de control no cuestan más que los riesgos mismos

Asimismo, sugiere convenir por dónde se va a empezar, con el abordaje de este tema; revisar cómo se está conceptualizando y cómo insertar a la Institución en la cultura de manejo del riesgo para lograr los objetivos que se persiguen con el Sistema de Valoración de Riesgo y Control Interno.

La señora **Jovita Oviedo Borbón** considera que es necesario implementar la presente normativa con su marco orientador, objetivos de gestión, los lineamientos, la estrategia y las acciones por seguir. Agrega que la Comisión ha trabajado en esas áreas para luego presentar la identificación, la evaluación y las medidas de administración de los riesgos; caso contrario, no se puede responsabilizar a nadie.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** comenta sobre el desarrollo de los talleres y la participación activa de las dependencias y los jefes. Destaca que ha sido un trabajo a conciencia, con personas identificadas con la Institución. Asimismo, puntualiza que se implementó este marco orientador en forma conjunta, de igual manera se está haciendo la evaluación del sistema.

La señora **Jovita Oviedo Borbón** manifiesta, al respecto, que el taller de capacitación, con apoyo externo de una experta en esta materia, bajo la modalidad *aprender-haciendo*, el primer módulo es la normativa del SEVRI; después se da un segundo módulo, que es la Valoración de Riesgos; luego, un tercer módulo que consiste en la revisión y autoevaluación del Sistema de Control Interno y un cuarto módulo que es seguimiento actual de administración de riesgos y mejoras al Sistema de Control Interno.

El señor **Dennis Meléndez Howell** consulta cómo y quién determina un riesgo aceptable, porque considera que un riesgo es subjetivo. Comenta que las ponderaciones son con base en un comportamiento histórico de los fenómenos. Desea saber cuándo se considera que ocurre un evento y bajo qué circunstancias.

La señora **Jovita Oviedo Borbón** responde que un riesgo se determina bajo los parámetros de aceptabilidad de riesgos y los valores asignados. Un riesgo existe cuando se espera que un evento ocurra, y la institución tiene procedimientos donde se ve la probabilidad y el impacto.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** considera que se debe especificar muy bien lo que le corresponde al jerarca. Sugiere, respecto a lo que indica el señor Muñoz Aguilar, de brindar una explicación sobre lo actuado, que contenga la situación, grado de avance, pendientes y cómo esta normativa va a fortalecer los procesos.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** brinda una breve explicación sobre la documentación que se ha presentado, su contenido y el grado de responsabilidad por áreas para cada proceso, y cómo se ha ejecutado esa herramienta en cada dependencia.

Explica que una vez que se identifican los riesgos, éstos se analizan, se determina la probabilidad y magnitud de la consecuencia de los mismos y se le asigna un puntaje, el cual reflejará si el riesgo es alto o no.

La señora **Grettel López Castro** consulta si estos temas han sido considerados dentro de la estructura del RIOF, con todo lo que implica el apoyo para materializar el buen funcionamiento y seguimiento de la gestión de riesgos.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que en alguna oportunidad se percibió la renuencia de las jefaturas en cuanto a asumir este reto de los riesgos. Hay instituciones en las cuales se ha optado por esquemas, donde se desarrolla una unidad de control interno, y esa unidad da más apoyo. En la ARESEP, el modelo que se tiene es con el que trabaja la señora Oviedo Borbón de los enlaces.

El señor **Rodolfo González Blanco** se refiere a la probabilidad de riesgo en la Gerencia; pregunta cómo se puede evitar o mitigar el problema, si es valorar el riesgo según la dependencia o la responsabilidad; por ejemplo, en la Gerencia, hay una serie de riesgos en cuanto a recaudación de los cánones, si no se hace un proceso efectivo, pregunta qué sucede. Si se cumplen las amenazas de que no nos van a pagar el canon, cuáles son las medidas por seguir, cómo adelantarse a eso, y si no se tienen los controles suficientes, o suceda un desfalco, quiere saber cómo se va a prevenir.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que el riesgo en la Junta Directiva, de que un acta salga con algún vicio, es un riesgo concreto, y se ha discutido cómo hacer, quién las revisa o quién tendría que revisarlas. Enfatiza que esa es una situación de riesgo que puede tener implicaciones, desde que una tarifa no salga, hasta que se dé una demanda contra la ARESEP. Sintetiza que hay que analizar todo ese proceso para ver cómo se mitiga la situación.

La señora **Grettel López Castro** está de acuerdo en aprobar el marco normativo y que posteriormente se remita el informe con las observaciones pertinentes, puntualizando que será a la Dirección General de Estrategia y Evaluación a la que le corresponderá liderar y propiciar el cumplimiento de dicha normativa.

El señor **Luis Fernando Sequeira** solicita que le aclaren lo del artículo 14 de la *Ley de Control Interno*, sobre los titulares subordinados y el papel de los coordinadores encargados de un proceso (último renglón).

La señora **Jovita Oviedo Borbón** explica que un titular subordinado es todo aquel que tenga responsabilidad de un proceso y tome decisiones. En efecto, los titulares subordinados y jercasas son los facilitadores, ellos realizan la valoración del riesgo; lo que hace la Comisión es consolidar los informes. Agrega que la normativa de tres años es para efectos de irlo asociando al Plan Estratégico y no llevarlo a Junta Directiva muy seguido.

El señor **Luis Fernando Sequeira** indica que la revisión debe ser permanente; es decir, se debe estar revisando el o proceso; por ejemplo, cuál es el calendario y las políticas que se van a seguir. Detalla que al hablar de estrategia y gestión de riesgos, se especifica la estrategia, pero no el procedimiento. En general, tiene las siguientes observaciones al marco normativo propuesto:

*“Página 7, punto 2.2, lo recomendable es indicar “Compromisos del jerarca y titulares subordinados” a efecto que se ajuste al artículo 14 de la LGCI.*

*Página 8, punto 2.3. debería incluirse a los coordinadores de procesos permanentes, tales como los del área financiera. Adicionalmente, el último renglón de ese punto no es muy claro, por cuanto todo instrumento administrativo es de revisión permanente y se habla que cubre 3 años y debe revisarse anualmente; además, contradice un poco el párrafo 6 del punto 2.4.*

*En el párrafo 7 del punto 2.4 debería relacionarse con el anexo 6.*

*Página 9, último párrafo. Las funciones de la auditoría en relación al SEVRI están claramente manifestadas en la ley de control interno y en las normas generales emitidas por la Contraloría. Debe también considerarse que nosotros nos somos administración activa. Además recordemos que en nuestro caso nosotros mismos debemos hacer anualmente por mandato normativo las evaluaciones de calidad y las autoevaluaciones de control interno, lo cual genera planes de mejora que se le presentan al jerarca. Asimismo, cada 5 años debemos ser evaluados por un consultor externo.*

*Falta procedimentar o calendarizar más ampliamente fechas de inicio de la valoración de riesgos y la forma de incorporar los insumos en el POI y estudio de cánones.*

*En el punto 3.1, en muchas de las acciones se pone a la comisión como responsable. Debemos recordar que la comisión es facilitadora en todas las etapas del proceso, pero no es ni jerarca ni titular subordinado tal y como lo establece el artículo 14 de la LGCI.”*

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** aclara que éstas son acciones para diseñar el sistema. En el documento se señala, titulares subordinados, incorporar o realizar los ajustes necesarios al Plan Operativo de Presupuesto de conformidad con el plan de administración de riesgos aprobado por la Junta, la ejecución de las medidas de administración de riesgos, corresponde a los titulares subordinados.

Puntualiza que es importante dejar muy claro en la normativa que el titular subordinado es el responsable y que nadie puede asumir esa responsabilidad.

El señor **Dennis Meléndez Howell** sometió a votación la propuesta de acuerdo, que incorpora las observaciones del auditor interno. Los señores miembros de Junta Directiva, por unanimidad, resuelven:

#### **ACUERDO 03-050-2012**

1. Aprobar el *Marco Normativo de la Gestión de Riesgos (SEVRI) de la ARESEP*, que incluye el “Marco Orientador”, “Ambiente de Apoyo”, “Recursos”, “Sujetos Interesados” y “Herramienta para la información de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, con las observaciones del señor Auditor Interno.
2. Designar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación como la encargada de liderar, promover y propiciar el cumplimiento de la presente normativa, así como a la Unidad de Control Interno (Comisión de Control de Interno y Riesgos), como la encargada de coadyuvar en todo lo que corresponda a dicha Dirección.

*Se retira del salón de sesiones la señora Jovita Oviedo Borbón.*

#### **ARTÍCULO 4. Posibilidad de ajustar el contrato de arrendamiento que tiene la ARESEP con el Oficentro Multipark.**

De conformidad con lo resuelto en el acuerdo 04-10-2012, del acta de la sesión 10-2012, celebrada el 15 de febrero del 2012, se conoció el oficio 251-GG-2012, del 18 de mayo del 2012, por cuyo medio la Gerencia General remite un estudio para verificar la posibilidad de ajustar el contrato de arrendamiento que tiene la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con Improsa, en el Oficentro Multipark, con el propósito de otorgar una posible prórroga, pero por un plazo menor.

El señor **Rodolfo González Blanco** comenta distintos aspectos relacionados con el citado estudio contenido en el oficio 251-GG-2012, el cual explora la posibilidad de una mejor sincronización entre los contratos de arrendamiento entre la Aresep y el Oficentro Multipark, así como alquiler del edificio de la Aresep con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Señala que el primer alquiler vence el 15 de marzo del 2014 y el que se tiene con el MEIC, el 31 de marzo del 2014, lo cual obliga a establecer las acciones correspondientes para sincronizar dichas fechas.

Explica los siguientes temas del informe: i) los cálculos financieros del arriendo, ii) la jurisprudencia judicial aplicable sobre plazo del contrato arrendamiento, iii) la revisión de las cláusulas contractuales, iv) la posibilidad de ajustar la fecha de vencimiento del contrato y v) la reunión sostenida con la Gerencia de Desarrollo Inmobiliaria Improsa.

Comenta que la propuesta de acuerdo básicamente es dar por recibido el estudio elevado para conocimiento de la Junta Directiva el día de hoy; también, recomienda llevar a cabo una consulta a la Gerencia del Fondo Inmobiliario Improsa acerca la posibilidad de incluir una adenda en el contrato de arrendamiento suscrito entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, con el fin de modificar la cláusula 17.

Seguidamente, los miembros de la Junta Directiva expresan distintos comentarios sobre el particular, entre los cuales se hizo ver la importancia de tener claramente determinadas las fechas para definir el plazo requerido de una eventual prórroga de arrendamiento u opciones con respecto al edificio de la Aresep, en la Sabana.

En esa línea de discusión, el señor **Enrique Muñoz Aguilar** señala que tenía preparada la propuesta relacionada con los “Términos de referencia para la contratación de servicios profesionales que permitan realizar un estudio preliminar de las opciones viables que existen para satisfacer las necesidades futuras de espacio físico, para la ubicación de las oficinas de la Aresep”. Estima importante agendarla para la próxima sesión ordinaria, para los fines pertinentes.

Además, existe consenso en dar por recibido el informe conocido en esta oportunidad; mientras se da un compás de espera para que se desarrolle el estudio acerca de las citadas opciones viables con respecto al tema futuro del edificio de la Autoridad Reguladora, situado en la Sabana, así como del análisis que realiza el Banco Central de Costa Rica sobre las posibilidades existentes en el mercado de albergar a todos los entes reguladores; todo lo cual le va permitir a esta Junta Directiva contar con un panorama mucho más amplio sobre el tema objeto de este artículo.

El señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación la propuesta de dar por recibido el informe conocido en esta ocasión, en el entendido de quedar a la espera del estudio para determinar las opciones viables, para el futuro, que desarrollará la Universidad de Costa Rica, así como de los resultados del análisis que realiza, en este momento, el Banco Central de Costa Rica, en torno a las posibilidades para albergar a todos los órganos reguladores en un solo edificio. Los señores miembros de la Junta Directiva manifiestan su acuerdo en acoger dicha propuesta.

Una vez discutido el asunto, con base en el planteamiento sugerido por los señores directores, la Junta Directiva dispuso, por unanimidad y con carácter de firme:

**ACUERDO 04-50-2012**

- I. Dar por recibido el informe expuesto en esta oportunidad por la Gerencia General en torno a la posibilidad de ajustar el contrato de arrendamiento que tiene la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con Improsa, en el Oficentro Multipark, remitido mediante el oficio 251-GG-2012, del 18 de mayo del 2012, en el entendido que se dará un compás de espera mientras se llevan a cabo otras actividades relacionadas con dicho tema, como es la contratación de la Universidad Costa Rica para que desarrolle un estudio acerca de las opciones viables sobre el edificio de la Autoridad Reguladora, situado en la Sabana, así como conocer los resultados del análisis que realiza en este momento el Banco Central de Costa Rica, en torno a las posibilidades para albergar a todos los órganos reguladores en un solo edificio.
- II. Solicitar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que, el jueves 28 de junio del 2012, eleve, para los fines pertinentes, una propuesta sobre los “Términos de referencia para la contratación de servicios profesionales que permitan realizar un estudio preliminar de las opciones viables que existen para satisfacer las necesidades futuras de espacio físico para la ubicación de las oficinas de la ARESEP”.

**ACUERDO FIRME****ARTÍCULO 5. Simplificación de trámites institucionales.**

*A partir de este momento ingresa el señor Kenneth López López, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, con el fin de participar en el análisis y discusión del presente artículo.*

En cumplimiento del acuerdo 07-08-2012, se entra a conocer el oficio 081-DGEE-2012, del 15 de junio de 2012, por medio del cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación somete a conocimiento de la Junta Directiva los procesos que se llevan a cabo en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para atender las gestiones que realizan los operadores y usuarios en la Institución, a la luz de la Ley N.º 8220, *Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos*.

El señor **Kenneth López López** recuerda que en noviembre del 2011 el Poder Ejecutivo actualizó la Ley N.º 8220 y en marzo del 2012, se promulgó un reglamento a esta misma Ley, con el fin de que las instituciones autónomas y del Estado tuvieran conciencia y programaran sus esfuerzos para hacer trámites más simples y ágiles para los ciudadanos. Dentro de este contexto, la Junta Directiva le solicitó a la Dirección de Estrategia y Evaluación realizar un levantamiento de la documentación referente a estos trámites.

Comenta que se compiló toda la documentación de los trámites que se realizan en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ya que, de acuerdo con la Ley N.º 8220, está en la obligación de mantener actualizada dicha información en un catálogo nacional de trámites, el cual forma parte del programa de competitividad del Ministerio de Economía.

Explica que el propósito de la esta Ley es que las instituciones no soliciten a los administrados más información de la que sea estrictamente necesaria; además de lo solicitado, si se puede obtener de otra institución pública, lo ideal sería que la gestión la realice la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para brindarle una mayor facilidad al administrado.

Adicionalmente, indica que como parte de la divulgación requerida por la Ley, se coordinó con las funcionarias de la Oficina de Comunicación, quienes realizaron una serie de presentaciones para que se proyectaran en las pantallas de la Dirección General de Participación del Usuario. Únicamente, falta un dispositivo electrónico que está en el Departamento de Proveeduría, por lo que, a corto plazo, se contará con el funcionamiento, a cabalidad, de estas pantallas.

Opina que es más importante la divulgación mediante de otros medios electrónicos, discusión colectiva y cualquier otro medio. A pesar de que se reciben más quejas por correo, la exigencia es tenerlo en un lugar visible.

Detalla que se realizó una actividad con el señor Dennis Meléndez Howell, regulador general, y el señor Rodolfo González Blanco, gerente general, la cual consistió en la designación formal de una oficina de información al ciudadano y de un oficial de simplificación de trámites, lo cual, también, es requerido por la Ley N.º 8220. El oficial de simplificación de trámites sería el director de la Dirección General de Participación del Usuario, y estaría encargado de desarrollar un plan de mejora y simplificación de trámites, el cual debe integrarse, con toda la planificación que se desarrolle, anualmente en la Institución.

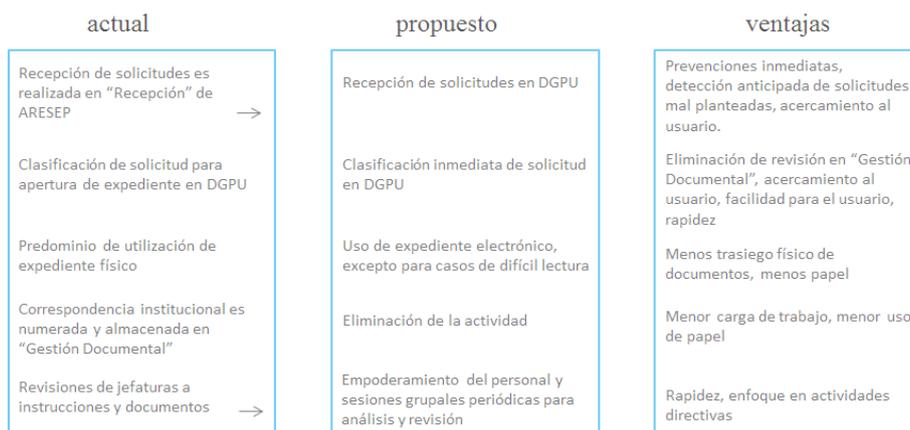
Seguidamente, procede a explicar las acciones por considerar, dentro de las cuales señaló las siguientes:

- a. Validación de los trámites que los usuarios finales realizan en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, los cuales son: quejas, denuncias, consultas, consejería al usuario, participación en audiencias o consultas públicas, registro para recepción de información de audiencias, peticiones tarifarias, concesión para generar electricidad, informe de quejas y denuncias interpuestas ante el operador, solicitud de confidencialidad, certificación de deudas y pago de cánones, prescripción de deudas por cánones, arreglo de pago, compensación de cánones por sustitución de unidades para servicios de transporte, devolución de canon de regulación y retiro del cobro del canon de marchamo de circulación.
- b. Actualización de la información de los trámites que está disponible para los usuarios finales (según el formato indicado en el Reglamento a la Ley N.º 8220) y su publicación en la página de Internet de la Aresep, e inscripción en el catálogo nacional de trámites del Programa Nacional de Competitividad (disponible en [www.competitividad.go.cr](http://www.competitividad.go.cr)).
- c. Coordinación con la Oficina de Comunicación para que la información de los trámites sea divulgada apropiadamente mediante las pantallas planas de Aresep ubicadas en Dirección General de Participación del Usuario (DGPU), y que actualmente no estaban siendo utilizadas.
- d. Coordinación para que DGPU funja, formalmente como “Oficina de Información al Ciudadano” y su director, como “Oficial de Simplificación de Trámites” de la ARESEP.

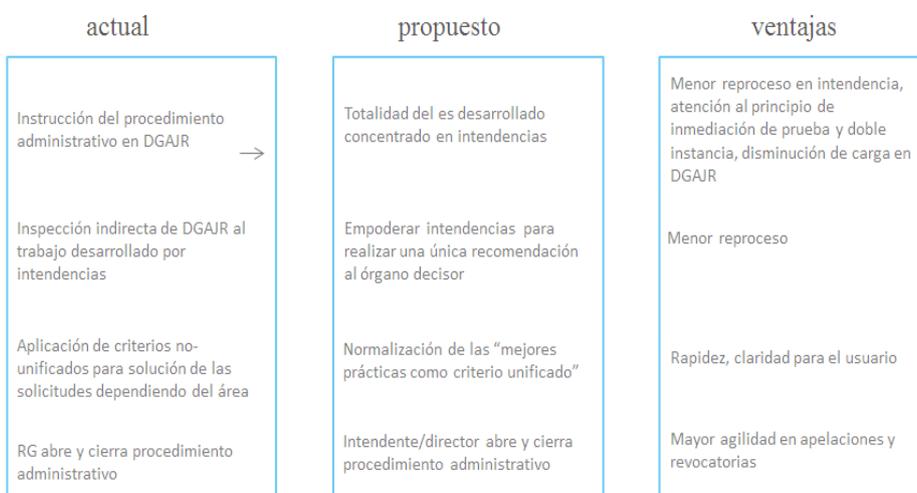
Adicionalmente, explica, que la Dirección General de Estrategia y Evaluación profundizó en la materia de simplificación de trámites, elaborando una propuesta para mejorar el proceso de atención de quejas y denuncias, como trámite esencial que realizan los usuarios en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y como elemento clave para el cumplimiento del objetivo estratégico de “mejorar la participación del usuario”. Los resultados se resumen en los siguientes tres aspectos: i) Mejoramiento del proceso de atención de quejas, ii) Diagrama de flujo del proceso actual, iii) Diagrama de flujo del proceso propuesto.

Aclara que se seleccionó el proceso de quejas por ser una función elemental de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con base en lo que establece la Ley y, además, por tener una fuerte incidencia sobre los objetivos estratégicos de la Institución.

Asimismo, explica el modelo de quejas desde la perspectiva del proceso actual y el propuesto:



□ *Admisión y conciliación*

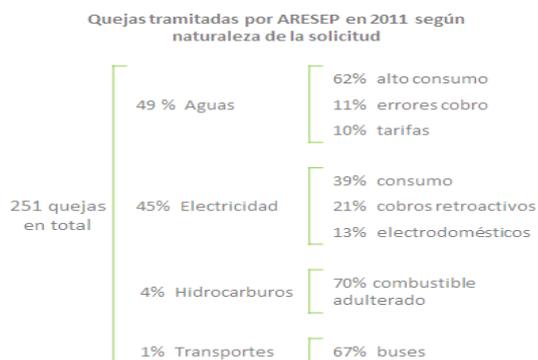


□ *Procedimiento administrativo*

Manifiesta la conveniencia que la recepción de solicitudes no se realice en la recepción de la Institución, si no que exista una mesa de trámites, que haya personal especializado que ubique al usuario, por ejemplo si presenta un trámite que corresponde a esta Institución, ubicarlo a dónde se puede dirigir.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señaló la importancia de advertir a los usuarios que presenten una queja, sobre todo cuando es por contrabando de electricidad, que si prosiguen con la queja, el paso siguiente es remitir el expediente al Ministerio Público, ya que constantemente ingresan trámites de personas que se quejan contra JASEC, contra el ICE, etc., porque les está cobrando cierta cantidad de dinero ya que les descubrieron alguna anomalía en el suministro de electricidad.

El señor **Kenneth López López** indica que lo expresado por el señor Regulador es muy importante y conduce a que las quejas puedan ser perfectamente tipificables dentro de una cantidad de categorías. Por ejemplo, en el cuadro inserto se refleja que el 62% de las quejas de esta área es por alto consumo, y si a esto se le agrega el 11% de errores de cobro, se tiene un 72%, más el 10% de tarifas; quiere decir que el 80% de las quejas es por el tema de la factura. Esto implica que, fácilmente, se podría capacitar al personal para que cuando ingrese una queja por consumo, tenga conocimiento de qué es lo que procede, sin que esto requiera que la solicitud pase a revisiones de la jefatura y de la Dirección correspondiente.



Recomienda que la clasificación de la solicitud se realice en el momento que se recibe el documento; en otras palabras, el funcionario que está en la mesa de entrada revisa la solicitud, determina que es una queja y de una vez la clasifica como tal.

En cuanto a la parte del proceso, indica que lo que corresponde al procedimiento administrativo, la propuesta es que la instrucción ya no la realice la Dirección de Asesoría Jurídica y Regulatoria, tomando en consideración que de acuerdo con las valoraciones de esa Dirección, esta es una de las tres actividades que más consumen sus recursos. Añade que la Dirección de Estrategia y Evaluación considera conveniente que la totalidad de este proceso sea desarrollado en la Intendencia o en una única instancia, para que quede claro que los que procedan con la conciliación y la resolución sean dos instancias diferentes, por lo que podría pasarse la totalidad del proceso a la Intendencia y, además, que se le empodere para que realice una única recomendación.

Finalmente, indica que la Dirección General de Estrategia y Evaluación considera apropiado analizar la posibilidad de que no sea el señor Regulador el que abra y cierre los procedimientos administrativos, sino que se delegue. Si esta función se delegara en el director o intendente, la Junta Directiva no conocería los recursos. Esta Dirección considera que lo más apropiado es indicar que dicha función sea de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y así, eventualmente, se podría cambiar. Agrega que se requiere solicitar al Poder Ejecutivo una reforma al Reglamento y tomar en consideración la propuesta anteriormente señalada.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si realizando tal reforma el procesamiento de quejas se reduciría de 6 a 3 instancias.

El señor **Kenneth López López** explica que con esta reforma al Reglamento no se llegaría a un nivel tan alto, como la Junta Directiva, este tipo de quejas, las cuales se podrían resolver en niveles inferiores. Asimismo, quedarían tres actores: la Dirección General de Participación del Usuario, Gestión Documental y la Intendencia, esta última sería la Intendencia quien dicte el acto inicial; de hecho, en otras organizaciones, ese acto inicial conlleva de una vez la intimación de cargos y demás.

La directora **Grettel López Castro** coincide con el informe presentado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación en que no debe ser la recepción la que realice el trámite de recibo de las quejas, sino que esa función debe realizarla directamente alguien especializado, que pueda dar un criterio calificado que permita evaluar si es una queja o denuncia. Observa que el cambio sustantivo entre el procedimiento actual y el propuesto, es la reducción de los procedimientos jurídicos que eran remitidos y atendidos por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria. Puntualiza que muchos de los temas que estaban en el esquema inicial estarían quedando a cargo de las Intendencias y se estaría eliminando, acertadamente, la injerencia de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en el proceso de quejas.

Consulta si las Intendencias tendrían capacidad para atender adecuadamente esa resolución de quejas y si se deberían reforzar esas unidades. Además, consulta, en el caso de que existiera esa instancia en el proceso actual, si funciona bien o mal, si por eso se está eliminando, o es porque se considera que las Intendencias pueden asumir esa tarea.

El señor **Kenneth López López** señala que se requerirá de un programa o plan para asegurar que la Intendencia pueda desarrollar, efectivamente, esta función; es decir, cerciorarse que tengan las competencias necesarias de cómo llevar los temas correspondientes.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera que esta función le corresponde a la Dirección General de Participación al Usuario. Opina que se podría conformar una comisión con funcionarios de la Intendencia, pero sin que esta Dirección, en ningún momento, pierda el control y la responsabilidad de lo que ahí suceda. Le parece que cuando el proceso se fracciona en cuanto a responsabilidad, termina mal; al final se olvidan del usuario y se quedan los asuntos sin resolver.

Explica que cuando se trate de un tema eléctrico, por ejemplo, la Dirección General de Participación del Usuario debe consultar a la Intendencia correspondiente. Manifiesta que en el esquema presentado le disgusta que en el algún momento se libere de la responsabilidad a esta Dirección (DGPU), ya que es la única a la que en última instancia le corresponde. Estima que es una falla en el proceso que, en algún momento, no haya responsables.

El señor **Edgar Gutiérrez López** aclara que, de acuerdo con la Ley N.º 8220, se trata de proteger los derechos del administrado, quien tiene derecho a ser atendido y a que se le brinde la información, pero, también, la Ley regula el aspecto de plazos; inclusive genera un derecho de que pasado determinado tiempo, si no está reglamentado, podría alegar silencio positivo. Señala que en este estudio de tramitación de quejas no se menciona nada al respecto, por lo que pregunta si está previsto el análisis de plazos.

El señor **Kenneth López López** responde que, en el caso de las quejas, el plazo establecido es de dos meses a partir de la presentación. Actualmente, no se lleva un control al respecto. En relación con el silencio positivo, aclara que no todos los trámites están sujetos al silencio positivo, excepto algunos que institucionalmente se han determinado que se les aplica.

El señor **Dennis Meléndez Howell** propone a la Dirección General de Estrategia y Evaluación presentar una serie de sugerencias para que la Junta Directiva, pueda tomar determinaciones en relación con este tema. Expresa que desearía simplificar más ese proceso, y mantener todo el trámite en la Dirección General de Participación del Usuario, para así evitar que se estén delegando los trámites a un nivel superior.

Asimismo, recomienda que se establezca algún tipo de control y que puedan recurrir a las Intendencias por criterios técnicos en casos muy especiales; sin embargo, se tendría que analizar el costo que representa para la Dirección General de Participación del Usuario, porque si no, de ahí en adelante, cualquier cosa que reciban no lo van a resolver, procederían a trasladarlo a la Intendencia.

Analizado el tema objeto de este artículo y con base en lo expuesto en esta ocasión por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, así como en lo expuesto por el señor **Dennis Meléndez Howell**, la Junta Directiva resuelve por unanimidad y en firme:

#### **ACUERDO 05-50-2012**

Dar por recibida la exposición de la Dirección General de Estrategia y Evaluación; asimismo, solicitar a esta Dirección presentar, en un plazo de ocho días, una nueva propuesta donde la Dirección General de Participación del Usuario lidere y controle la totalidad del proceso de quejas.

#### **ACUERDO FIRME**

*Se retira del salón de sesiones, el señor Kenneth López López.*

#### **ARTÍCULO 6. Asuntos pospuestos.**

Ante un planteamiento que hizo sobre el particular, el señor **Dennis Meléndez Howell**, Regulador General, la Junta Directiva dispone por unanimidad:

#### **ACUERDO 06-50-2012**

Posponer, para una próxima sesión, los asuntos indicados en la agenda como puntos 2.5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5, los cuales se indican a continuación en ese orden:

1. Propuesta de atención al voto de la Sala Constitucional 2012-03689, del 16-3-2012, en relación con el tema de las convocatorias a audiencias. Cumplimiento de acuerdo de Junta Directiva 07-20-2012 (oficio 1112-DGPU-2012, del 8 de junio de 2012).
2. Respuesta al oficio DST-051-2012, del 9 de mayo de 2012, a la Asamblea Legislativa, sobre el Proyecto de Ley *Promoción de la participación ciudadana en el control de las actividades del Estado* (oficio 356-RG-2012, del 24 de mayo de 2012).

3. Solicitudes pendientes de resolución para otorgamiento de frecuencias o segmentos de frecuencias del espectro radioeléctrico (oficios 484-SUTEL-SC-2012, del 17 de mayo de 2012, y 1898-SUTEL-2012, del 18 de mayo de 2012).
4. Designación de los miembros titulares y miembro suplente del Comité de Regulación (oficio 375-RG-2012, del 29 de mayo de 2012).
5. Respuesta al oficio CJ-444-12 de la Asamblea Legislativa, mediante el cual nos consulta sobre el Proyecto de Ley *Contribución especial por pago peaje para construcción de obras de infraestructura vial en la Autopista Florencio del Castillo*, que se tramita bajo el Expediente 18.248 (oficio 389-RG-2012, del 7 de junio de 2012).
6. Anulación de la resolución RRG-10174-2009, sobre las herramientas complementarias por parte de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia N.º 000355-F-S1-2012 (oficio 417-DGJR-2012 del 8 de junio de 2012).

**A LAS DIECIOCHO HORAS FINALIZA LA SESIÓN.**

**DENNIS MELÉNDEZ HOWELL**  
*Presidente de Junta Directiva*

**ALFREDO CORDERO HINCHILLA**  
*Secretario de Junta Directiva*