# ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.° 66-2012

13 de agosto del 2012

San José, Costa Rica

## SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 66-2012

Acta de la sesión extraordinaria número sesenta y seis, dos mil doce, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes trece de agosto del dos mil doce, a partir de las catorce horas y veinte minutos. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López y Grettel López Castro, así como los señores: Rodolfo González Blanco, gerente general; Luis Fernando Sequeira Solís, auditor interno; Juan Manuel Quesada Espinoza, director de la Dirección General Asesoría Jurídica y Regulatoria, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

## ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia y presidencia ad hoc.

Se deja constancia que en esta oportunidad no asistió el señor Pablo Sauma Fiatt, toda vez que se lo impidió la atención de compromisos de índole particular.

Por su parte, el señor Dennis Meléndez Howell informó que se incorporará de forma tardía a esta sesión, por atender asuntos propios de su cargo. En consecuencia, la directora Sylvia Saborío Alvarado, preside la sesión de conformidad con lo dispuesto en el artículo 01-09-2012, del acta de la sesión 9-2012, celebrada el 14 de febrero del 2012.

## ARTÍCULO 2. Aprobación del orden del día.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* da lectura al orden del día de esta sesión y lo somete a votación. La Junta Directiva resuelve por unanimidad:

#### ACUERDO 01-66-2012

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

- 1. Exposición de la Dirección General de Participación del Usuario.
- 2. Análisis del RIOF.

## ARTÍCULO 3. Exposición de la Dirección General de Participación del Usuario.

A partir de las catorce horas y veinticinco minutos ingresa el señor Enrique Muñoz Aguilar y Kenneth López López, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el señor Luis Fernando Chavarría Alfaro, director de la Dirección General de Participación del Usuario.

Seguidamente la Junta Directiva conoce una exposición de la Dirección General de Participación del Usuario.

El señor *Luis Fernando Chavarría Alfaro* inicia su presentación con una explicación de visión de la Dirección Dirección General de Participación del Usuario. Comenta entre otras cosas el fundamento legal que respalda el tema de participación del usuario, el objetivo fundamental de atender las necesidades de los usuarios e intereses de los prestadores, así como los distintos procesos que realiza.

Explica los objetivos de las áreas de Información y Educación al Usuario, Gestión de Reclamos y de Consejería del Usuario, cuyo objetivo es brindar una consejería con una adecuada capacitación, oportuna, eficaz y eficiente; producto de una idónea coordinación con las intendencias y administración de la asignación de peritos, de tal forma que logre asesorías con las cuales los usuarios, o grupos de usuarios, presenten correctamente quejas y denuncias, así como oposiciones de calidad y suficiente valor agregado para la resolución de peticiones tarifarias y otros asuntos sometidos a audiencia.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* consulta si el área de Gestión de Reclamos y de Consejería del Usuario orienta a las personas cuando se presentan a realizar un trámite. Por otra parte, indica que queria conocer si a lo interno de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, esa unidad ejerce una función de protección de los derechos de ese usuario.

El señor *Luis Fernando Chavarría Alfaro* señala que le brinda asesoría al usuario, con la creación de canales y espacios de asesoría técnica -normativa, calidad y tarifaria-. Se le facilita consejería para explicaciones técnicas y simples, de presentación e interpretación de resoluciones, posiciones, recursos administrativos, quejas, denuncias y disposiciones regulatorias. De igual forma se le proporciona medios para presentar oposiciones, recursos, quejas y denuncias.

Continúa la exposición y comenta además sobre las funciones y objetivos de las áreas de Audiencias Públicas y de Investigación y percepción de la calidad. Indica aspectos pendientes como la definición de procedimientos, proyectos por áreas para próximos cinco años, parámetros de control e índices de rendimientos, contratación y plan de capacitación para próximos cinco años.

A partir de las catorce horas y cuarenta minutos, ingresa el señor Dennis Meléndez Howell y, en consecuencia, continúa presidiendo la sesión.

Seguidamente se suscita un cambio de impresiones entre los miembros de la Junta Directiva, en torno a la publicación de una queja por parte de un usuario en la sección de "Cartas a la Columna" del periódico La Nación.

El señor *Edgar Gutiérrez López* comenta que la idea es, que la Dirección de Participación al Usuario, por medio del área de Investigación y percepción de la calidad, pueda detectar esos casos específicos. Indica que estos casos responden a problemas en el proceso.

La señora *Grettel López Castro* manifiesta su preocupación en relación con los casos que no se atienden debidamente, en tiempo y forma, y que trascienden a la prensa, dando una imagen de incompetencia institucional que resulta una baja credibilidad ante el usuario. Considera que de hacerse un estudio sobre quejas y denuncias, existiría la posibilidad de detectar muchos otros casos que, en su criterio, podrían resolverse con una mejor gestión interna y revisión de los procedimientos existentes. Indica que otro foco de atención institucional debe ser el fortalecimiento de la relación usuario y calidad del servicio, que es posiblemente una de las áreas donde pueden presentarse mayor número de casos a futuro.

El señor *Luis Fernando Chavarría* señala respecto de las consultas no hay problema. Explica que la mayor parte de las quejas se resuelven vía conciliación y aquellos casos que no se resuelven, tienen que dirigirse a las intendencias, lo cual está provocando una acumulación importante de casos.

El señor *Enrique Muñoz Aguilar* informa que la Dirección General de Estrategia y Evaluación, presentó un estudio a la Secretaría de la Junta Directiva, el cual propone cómo sería el proceso de atención de quejas liderado por la Dirección General de Participación del Usuario. En ese sentido, le parece oportuno, en esta oporunidad, complementar la discusión con una presentación de dicho estudio.

El señor *Kenneth López López* explica una propuesta de diagrama de atención de quejas, centrado en la Dirección General de Participación del Usuario. Entre otras cosas, comenta sobre el trámite de recibo de documentación, admisibilidad, apertura del expediente, prevenciones y otros procesos hasta la resolucion del caso. Se refiere además, cómo sería el proceso para el caso de las denuncias.

Seguidamente se da un cambio de impresiones, dentro del cual se comenta sobre la importancia de una implementación relativamente pronta, entendiendo las modificaciones en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF), que ello implicaría. Además se opina sobre el inventario actual de casos, así como definir técnicamente cuánto es el requerimiento de recurso humano para atender el proceso como tal.

El señor *Dennis Meléndez Howell* expresa que una alternativa interesante sería analizar la posibilidad de que el proceso de conciliación se realice en primera instancia con el operador. Indica que igualmente, si la queja ingresa a la Aresep, se pueda trasladar al operador. Desde luego se tiene que analizar todo el tema de reglamentación sobre el particular.

El señor *Enrique Muñoz Aguilar* señala que la firma Deloitte & Touche S.A. explicó en su momento que esa es una alternativa de mejores prácticas que se han adoptado en otros países. La pregunta es si legalmente se podría hacer. Indica que a través de divulgación se podría generar incentivos correctos entre los operadores. Agrega que otro aspecto es que, sin ingresar al análisis específico de cargas en el tema de las quejas, ha percibido las reacciones de los funcionarios de las direcciones técnicas sobre el particular. Apunta que es un tema que se deberá enfrentar en cualquier momento.

La señora *Grettel López Castro* manifiesta que es importante considerar procesos de concientización de los funcionarios respecto a la atención al usuario y la transformación institucional que conlleva la implementación de nuevos procesos. Indica que es de suma importancia involucrar a todos los niveles de la institución en este cambio, teniendo claro que aunque todo cambio implica resistencia, debidamente justificado tendrá implicaciones importantes y positivas para la organización como un todo.

A partir de las dieciséis horas y doce minutos se retiran del salón de sesiones, los señores Luis Fernando Chavarría Alfaro, Enrique Muñoz Aguilar, Kenneth López López y Alfredo Cordero Chinchilla. La Junta Directiva queda reunida con la única presencia de sus miembros.

El señor *Dennis Meléndez Howell* reaunuda la sesión y sugiere dar por conocida la exposición de la Dirección General de Participación del Usuario. Somete a votación la propuesta de acuerdo, y la Junta Directiva resuelve por unanimidad:

13 de agosto del 2012

#### **ACUERDO 02-66-2012**

Dar por conocida la exposición brindada en esta oportunidad, por la Dirección General de Participación del Usuario, en torno a aspectos generales de organización de dicha dirección.

## ARTÍCULO 4. Asunto pospuesto.

Dado lo avanzado de la hora, el señor *Dennis Meléndez Howell* plantea posponer para una próxima sesión, el tema de análisis del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

Analizado el tema, somete a votación dicha propuesta y la Junta Directiva dispone por unanimidad:

#### ACUERDO 03-66-2012

Posponer, para una próxima sesión, el análisis del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF), indicado en la agenda como punto 2.

A las dieciocho horas y treinta minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL Presidente de Junta Directiva SYLVIA SABORÍO ALVARADO Presidenta Ad Hoc

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA Secretario de Junta Directiva