

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 54-2013

15 de julio de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 54-2013

Acta de la sesión extraordinaria número cincuenta y cuatro, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes quince de julio de dos mil trece, a partir de las doce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside, Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López; Grettel López Castro y Pablo Sauma Fiatt, así como los señores: Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, Ricardo Matarrita Venegas, Director a.i. de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Lectura de la agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la agenda de la sesión. Seguidamente los miembros de la Junta Directiva coinciden en modificar el orden de ésta, en el sentido de conocer el punto 3, luego de analizar el asunto relacionado con el punto 1. A la letra la agenda dice:

1. *Solicitud a la Contraloría General de la República para ampliar el plazo para cumplir con la disposición 4.7 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad transporte (modalidad autobús) en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.*
2. *Proceso de reclutamiento y selección de los puestos de Miembros Propietario y Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.*
3. *Propuesta de política de calidad elaborada por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, en cumplimiento de la disposición 4.8 del informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad transporte (modalidad autobús) en la ARESEP. Oficio 144-DGEE-2013, del 15 de julio de 2013.*
4. *Plan de implementación de la versión reformada del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado. Acuerdo 01-42-2013. Oficio 494-RG-2013, del 3 de julio de 2013.*
5. *Solicitud de las Intendencias de Transporte y Energía en cuanto a la elaboración de un catálogo de cuentas de contabilidad regulatoria, solicitan que se contrate los servicios de un experto internacional en contabilidad regulatoria para formular e implementar el proyecto. Acuerdo 04-102-2012. Oficio 886-IE-2013/707-IT-2013, del 30 de junio de 2013.*
6. *Cronograma general de trabajo del Centro de Desarrollo de la Regulación 2013-2014, oficio 105-DGDR-2013 y propuesta de redireccionamiento de acuerdos del Centro de Desarrollo de la Regulación a otras dependencias, a partir del nuevo RIOF.*
7. *Criterio para emitir respuesta a aclaraciones solicitadas por el Consejo de la SUTEL sobre el acuerdo de Junta 09-37-2013, relativo a la incorporación del puesto Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones en el Manual de cargos. Oficios 346-DRH-2013, del 3 de julio de 2013 y 2941-SUTEL-2013, del 11 de junio de 2013.*

ARTÍCULO 2. Solicitud a la Contraloría General de la República, para ampliar el plazo y cumplir con la disposición 4.7 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, el señor Guillermo Monge Guevara, Director del Centro de Desarrollo de la Regulación, a participar en el exposición y discusión este artículo.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 03-52-2013, del acta de la sesión 52-2013, celebrada el 8 de julio de 2013, se conoce una versión ajustada sobre la solicitud a la Contraloría General de la República, con el propósito de prorrogar el plazo para cumplir con la disposición 4.7 del Informe N.º. DFOE-EC-IF-13-2012, remitido mediante oficio 11126 (DFOE-EC-0637), del 19 de octubre de 2012, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad transporte, modalidad autobús, en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El señor **Guillermo Monge Guevara** explica la citada propuesta, al tiempo que los señores miembros de la Junta Directiva realizan algunas observaciones sobre el particular.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por el Centro de Desarrollo de la Regulación, así como en los comentarios y sugerencias formulados en esta oportunidad por los señores miembros de la Junta Directiva, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

CONSIDERANDO:

- I. Que el 23 de octubre del 2012, se recibió en la Autoridad Reguladora el oficio 11126 (DFOE-EC-0637) del 19 de octubre de 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República remitió el informe DFOE-EC-IF-13-2012, titulado: *“Informe de auditoría sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad de transporte (modalidad autobús) en la Autoridad Reguladora de Servicios públicos (ARESEP)”*, en el cual se dispuso a este órgano colegiado, lo siguiente:

“(...) 4.7 Ordenar a las instancias competentes de la ARESEP, la formulación de una metodología tarifaria para el servicio público de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, la cual considere los mecanismos y los procedimientos para la actualización, con la periodicidad requerida, de las diferentes variables y parámetros que se utilicen, incluyendo los datos de la demanda de las rutas en las que se presta el servicio de transporte remunerado de personas bajo esa modalidad, todo lo anterior de acuerdo con el criterio de ese organismo regulador. Ese órgano colegiado deberá informar en un plazo de 10 días hábiles las instrucciones giradas y en el término de 180 días hábiles, remitir la metodología establecida y aprobada por ese órgano, atendiendo los requerimientos establecidos en el artículo 36 inciso d) de la Ley No. 7593. El plazo correrá a partir del día hábil siguiente a la fecha de la sesión inmediata posterior en que se conozca este informe. Ver del párrafo 2.43 al 2.55 y del 2.61 al 2.67 de este informe. (...)”

- II. Que el 29 de octubre del 2012, en la sesión extraordinaria 88-2012, este órgano colegiado conoció el citado informe DFOE-EC-IF-13-2012, y mediante el acuerdo 02-88-2012, dispuso lo siguiente:

“(...) Solicitar a la Gerencia General que en complemento del acuerdo 05-83-2012, del 8 de octubre de 2012, donde se instruye a la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, que realice los estudios necesarios para incorporar en la nueva metodología

de fijación ordinaria de tarifas de transporte, modalidad autobús, el procedimiento que se utilizará para actualizar el precio de la unidad de autobús y del resto de los insumos que se consideran en el modelo estructura general de costos para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús, incorpore los mecanismos y los procedimientos para la actualización, con la periodicidad requerida, de las diferentes variables y parámetros que se utilicen, incluyendo los datos de la demanda de las rutas en las que se presta el servicio de transporte remunerado de personas bajo esa modalidad. Para el cumplimiento de este acuerdo deben brindar su apoyo a la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, la Dirección General de Participación del Usuario y la Dirección de Servicios de Transporte. Adicionalmente, y con el propósito de reducir tiempos en la formulación de la metodología y hacer más eficiente el proceso, cuando la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación presente la propuesta de metodología tarifaria, las dependencias mencionadas en el párrafo anterior, procedan en conjunto a realizar la revisión correspondiente y presenten a conocimiento de la Junta Directiva un documento consensuado.

Para el cumplimiento de lo anterior, se deberá elaborar y remitir un plan-cronograma donde se exprese claramente las acciones por ejecutar, responsables y plazo de cumplimiento, con revisión de los procesos por sistemas citados. Dicho plan-cronograma deberá ser presentado a la Junta Directiva, a más tardar el 15 de noviembre de 2012. Se deberá reportar bimestralmente el grado de avance en el cumplimiento del citado plan-cronograma y toda acción realizada como parte de la ejecución de dicho plan, deberá ser documentada. La fecha límite para el cumplimiento de lo solicitado por esta Junta Directiva, será el 31 de mayo del 2013. (...)

- III. Que el 4 de julio del 2013, en la sesión ordinaria 51-2013, este órgano colegiado conoció el oficio DFOE-SD-1007, y mediante el acuerdo 04-51-2013, dispuso lo siguiente:

“(...) Solicitar al Regulador General presentar, a más tardar el 8 de julio de 2013, un informe del estatus del cumplimiento de la formulación de una metodología tarifaria para el servicio público de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, de conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 02-88-2012, del acta de la sesión 88-2012, celebrada el 29 de octubre de 2012, así como del oficio 11126 (DFOE-EC-0637) del 19 de octubre de 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República remitió el informe DFOE-EC-IF-13-2012, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad transporte (modalidad autobús) en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.(...)”

- IV. Que el 5 de julio del 2013, mediante oficio 504-RG-2013, el Regulador General remitió a este órgano colegiado, el informe solicitado mediante el acuerdo 04-51-2013, citado en el considerando anterior, en el que señaló, entre otras cosas:

“(...) Lamentablemente no va a ser posible cumplir a cabalidad con lo solicitado por la Contraloría General de la República, en la disposición 4.7, informe No. DFOE-EC-IF-13-2012 del 19 de octubre de 2012. De parte de este Despacho se giraron las instrucciones correspondientes al Centro de Desarrollo de la Regulación para que se elaborara dicha metodología de modo que, teniendo en cuenta los plazos asignados, se pudiese dar respuesta satisfactoria a lo solicitado. Por más esfuerzos que hicimos para lograr que dicha metodología estuviese lista, debidamente aprobada por la Junta Directiva, sometida a audiencia pública y publicada en La Gaceta, los funcionarios encargados señalan la imposibilidad de lograr la meta, por las razones que se expresan en el oficio adjunto, No.

111-CDR-2013 remitido por el Ing. Guillermo Monge Guevara, Director del CDR, en esta fecha. (...)

- V. Que el 12 de julio de 2013 la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación remitió al Regulador General el oficio 119-CDR-2013, en el cual se informa sobre el estado del cumplimiento de la disposición 4.7 del informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, se precisan las tareas pendientes para el cumplimiento pleno de la disposición, y se presenta un cronograma con la programación de las actividades requeridas para culminar el cumplimiento de la citada disposición.
- VI. Que el 15 de julio de 2013 la Intendencia de Transporte remitió a la Junta Directiva el oficio 747-IT-2013, en el cual se informa sobre las actividades desarrolladas por la Intendencia para dar cumplimiento al informe No. DFOE-EC-IF-13-2012.

**POR TANTO
LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

ACUERDO 01-54-2013

- I. Informar a la Contraloría General de la República, sobre el estado de cumplimiento de la disposición 4.7 del informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, del 19 de octubre de 2012 y precisar las tareas pendientes para el cumplimiento en pleno de la disposición, para lo cual se remite copia de los oficios 504-RG-2013 del 5 de julio del 2013, 119-CDR-2013 del 12 de julio del 2013 y 747-IT-2013 del 15 de julio de 2013.
- II. Con base en lo indicado en el oficio 119-CDR-2013, solicitar a la Contraloría General de la República una prórroga para el cumplimiento de la citada disposición, hasta el 12 de febrero de 2014, para la remisión a audiencia pública de las propuestas de metodologías requeridas para el cumplimiento de la disposición 4.7 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012. Cabe destacar que el tiempo mínimo requerido para la aprobación y publicación en La Gaceta de las metodologías tarifarias de la ARESEP es de 68 días adicionales, a partir del momento en que las respectivas propuestas son remitidas a audiencia pública.
- III. Reiterar a la Secretaría de Junta Directiva lo dispuesto en el acuerdo 02-88-2012, en cuanto al estricto seguimiento bimestral del grado de avance del cumplimiento de la ejecución de las actividades orientadas a cumplir con la citada disposición.
- IV. Comuníquese a la Contraloría General de la República.

Se retira el señor Guillermo Monge Guevara.

ARTÍCULO 3. Proceso de reclutamiento y selección de los puestos de Miembros Propietario y Suplente del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, las señoras Norma Cruz Ruiz y Patricia Ulloa Corrales, funcionarias de la Dirección de Recursos Humanos a exponer el asunto objeto de este artículo.

Se conoce el oficio 466-GG-2013 del 12 de julio de 2013, adjunto al cual la Gerencia General remite el oficio 378-DERH-2013 del 12 de julio de 2013, mediante el cual la Dirección de Recursos Humanos somete una propuesta relacionada con las bases del concurso y cronograma para el reclutamiento, la preselección, la evaluación y constitución de las nóminas de candidatos elegibles para ocupar el cargo Titular y Suplente del Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La señora **Patricia Ulloa Corrales** explica los principales extremos de la citada propuesta, al tiempo que los señores miembros de la Junta Directiva realizan observaciones sobre el borrador de acuerdo conocido en esta oportunidad.

Analizado el tema, con base en los comentarios y sugerencias formulados en esta ocasión, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 02-54-2013

Posponer, para la sesión ordinaria del jueves 18 de julio de 2013, el conocimiento del borrador de acuerdo relacionado con las bases del concurso y cronograma para el reclutamiento, la preselección, la evaluación y constitución de las nóminas de candidatos elegibles para ocupar el cargo Titular y Suplente del Miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en el entendido que se incorporarán las observaciones y sugerencias realizadas en esta oportunidad.

Se retiran las señoras Norma Cruz Ruiz y Patricia Ulloa Corrales.

ARTÍCULO 4. Propuesta de política de calidad para la ARESEP y respuesta a la Contraloría General de la República en cumplimiento de la disposición 4.8 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012.

a) En cuanto a la propuesta de Política de Calidad para la ARESEP.

Se conoce el oficio 144-DGEE-2013, del 15 de julio de 2013, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación remite una propuesta de política de calidad y objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la Institución.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica en detalle la citada propuesta de política de calidad. Asimismo, los señores miembros de la Junta Directiva comentan distintos aspectos sobre el borrador de acuerdo sometido en esta oportunidad.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme a su oficio 144-DGEE-2013, del 15 de julio de 2013, así como en los comentarios y sugerencias formulados por los señores miembros de Junta Directiva, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

CONSIDERANDO:

- I.** Que en la sesión ordinaria 53-2013, del 11 de julio de 2013, la Junta Directiva conoció el oficio 141-DGEE-2013 del 8 de julio del 2013, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación remitió a la Junta Directiva propuesta de política de calidad para la Autoridad Reguladora.
- II.** Que mediante oficio 144-DGEE-2013, del 15 de julio del 2013, la Dirección General de Estrategia y Evaluación remitió a la Junta Directiva el informe sobre la Política de Calidad de la Autoridad Reguladora y objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, así

como los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos, mismo que incluye las observaciones realizadas en la sesión ordinaria 53-2013.

**POR TANTO
LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:**

ACUERDO 03-54-2013

- I. Aprobar con fundamento en el oficio 144-DGEE-2013 del 15 de julio del 2013, la Política de Calidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y los objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, así como los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos, de la siguiente forma:

Política de Calidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

En ARESEP regulamos los servicios públicos con objetividad y transparencia, procurando lograr un balance adecuado entre los intereses de los usuarios y las necesidades de los prestadores de dichos servicios, dentro del ordenamiento jurídico vigente.

Nuestro éxito como organismo regulador depende de la excelencia técnica de nuestro personal y de la gestión institucional. Por eso estamos comprometidos con la calidad, la mejora continua y la efectividad en todo lo que hacemos, y exigimos, de todo el personal, integridad y dedicación al fin público de la Institución.

Nuestro compromiso con la calidad incluye, pero no se limita a:

- -El enfoque al cliente y la comprensión de sus necesidades actuales y futuras, para tratar de exceder sus expectativas.
- -La productividad, a través de la optimización del uso de recursos y los métodos de trabajo.
- -La eficiencia y el buen uso de los fondos públicos.
- -El aprovechamiento de las mejores prácticas internacionales y la adopción de estándares globales existentes.
- -El enfoque de gestión basado en procesos.
- -El uso de información para sustentar las decisiones y la objetividad.
- -La coordinación interinstitucional para agilizar los procesos.
- -Un liderazgo que permita la existencia de un ambiente interno en el cual el personal se identifique con el logro de los objetivos de la Institución.
- -La mejora continua de nuestro desempeño como un objetivo permanente de la Institución.
- -La administración efectiva de riesgos y control interno.
- -El enfoque en resultados, la transparencia y la rendición de cuentas.

- II. Incorporar la Política de Calidad al Plan Estratégico y al Plan Operativo Institucional, según corresponda.
- III. Designar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación como la encargada de liderar, promover y fiscalizar el cumplimiento de la presente Política. Para lo cual deberá diseñar un plan de acción que establezca una línea de base para el adecuado seguimiento y la rendición de cuentas.

ACUERDO FIRME.***b) Sobre la respuesta a la Contraloría General a la República, en cumplimiento de la disposición 4.8 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012.***

Seguidamente se conoce la propuesta para informar a la Contraloría General de la República, sobre el cumplimiento de la disposición 4.8 del Informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, del 19 de octubre de 2012, así como las acciones realizadas, para lo cual se remite copia del Informe 144-DGEE-2013, del 15 de julio de 2013.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** se refiere al citado borrador de respuesta a la Contraloría General de la República, al tiempo que los señores miembros de la Junta Directiva realizan distintas observaciones sobre el acuerdo sometido en esta oportunidad.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme a su oficio 144-DGEE-2013, del 15 de julio de 2013, así como en los comentarios y sugerencias formuladas en esta oportunidad, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

CONSIDERANDO:

- I. Que el 23 de octubre del 2012, se recibió en la Autoridad Reguladora el oficio 11126 (DFOE-EC-0637) del 19 de octubre de 2012, mediante el cual la Contraloría General de la República remitió el informe DFOE-EC-IF-13-2012, titulado: *“Informe de auditoría sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad de transporte (modalidad autobús) en la Autoridad Reguladora de Servicios públicos (ARESEP)”*, en el cual se dispuso a este órgano colegiado, entre otras cosas, lo siguiente:

“(...) 4.8. Ordenar a la Administración de la ARESEP, que se establezcan, se formalicen y se incorporen en el plan estratégico y el plan operativo institucional, según corresponda: i) las políticas y objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, ii) los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos sobre los objetivos propuestos. La Junta Directiva deberá informar a este órgano contralor en un plazo de 10 días hábiles las instrucciones giradas y en el término de 180 días hábiles, informar sobre el cumplimiento de los incisos anteriores. El plazo correrá a partir del día hábil siguiente a la fecha de la sesión inmediata posterior en que se conozca este informe. (...)”

- II. Que el 29 de octubre del 2012, en la sesión extraordinaria 88-2012, este órgano colegiado conoció el citado informe DFOE-EC-IF-13-2012, y mediante el acuerdo 03-88-2012, dispuso lo siguiente:

“(...) Solicitar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que elabore y someta a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva, una propuesta en la que se establezcan,

formalicen e incorporen en el plan estratégico y el plan operativo institucional, según corresponda:

- i. Las políticas y objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad,*
- ii. Los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos sobre los objetivos propuestos. (...)*

- III.** Que en la sesión 30-2013, celebrada el 15 de abril del presente año, la Junta Directiva acordó aprobar, de conformidad con la documentación remitida por la Dirección General de Estrategia y Evaluación en su oficio 081-DGEE-2013 del 15 de abril del 2013, y con los cambios sugeridos en esta oportunidad, el Plan Anual Operativo Institucional (POI), 2014, de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y en él se incorporan de manera explícita el énfasis especial en todos los temas relativos a la calidad de los servicios que presta la institución y se señala lo siguiente:

“(...) Para el periodo 2014 se mantienen las prioridades institucionales establecidas en el PEI, con un énfasis especial en todos los temas relativos a la calidad de los servicios que presta la institución, misma que es entendida dentro del actual proceso de planificación en al menos tres niveles:

La orientación hacia metodologías de cálculo tarifario que resulten técnicamente justificables, consistentes, verificables, justas y comprensibles para los operadores y usuarios, pero a la vez aporten como valor agregado esquemas de aplicación ágiles y eficientes para la ARESEP.

La garantía de que, para cada tarifa establecida, el beneficiario obtiene una prestación de servicio efectiva y que cumple con estándares de calidad los cuales son monitoreados de forma sistemática y cuyo incumplimiento comporta las penalizaciones respectivas.

El criterio de servicio orientado al cliente, que propicia la participación e intervención de los usuarios en la función regulatoria. (...)

- IV.** Que el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado fue publicado en el Alcance Digital 101 del Diario Oficial La Gaceta del 03 de junio de 2013, y en él se presentan cambios importantes a nivel institucional que plantean lineamientos orientados a una mejora en la calidad.
- V.** Que mediante la contratación 212CD-0003435-ARESEP, se contrató a la Universidad de Costa Rica para que desarrolle el abordaje integral de los procesos clasificados de acuerdo a los criterios INTEISO 9000-2008, siguiendo parámetros internacionales, son el fundamento para la definición de las políticas y objetivo relativos a la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios.
- VI.** Que en la sesión ordinaria 53-2013, del 11 de julio de 2013, la Junta Directiva conoció el oficio 141-DGEE-2013 del 8 de julio del 2013, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación remitió a la Junta Directiva propuesta de política de calidad para la Autoridad Reguladora.
- VII.** Que mediante oficio 144-DGEE-2013 del 15 de julio del 2013 la Dirección General de Estrategia y Evaluación remitió a la Junta Directiva informe sobre la Política de Calidad de la Autoridad Reguladora y objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, así como los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos, mismo que incluye las observaciones realizadas en la sesión ordinaria 53-2013.

VIII. Que en la sesión extraordinaria 54-2013, del 15 de julio del 2013, acuerdo 03-54-2013 la Junta Directiva aprobó en firme con fundamento en el oficio 144-DGEE-2013 del 15 de julio del 2013, la Política de Calidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y los objetivos relativos a la calidad de los servicios que presta la entidad, así como los mecanismos para la evaluación de los resultados obtenidos y solicitó a la Dirección General de Estrategia y Evaluación, que los incorpore en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Institucional, de la siguiente forma:

“(…) Política de Calidad de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

En ARESEP regulamos los servicios públicos con objetividad y transparencia, procurando lograr un balance adecuado entre los intereses de los usuarios y las necesidades de los prestadores de dichos servicios, dentro del ordenamiento jurídico vigente.

Nuestro éxito como organismo regulador depende de la excelencia técnica de nuestro personal y de la gestión institucional. Por eso estamos comprometidos con la calidad, la mejora continua y la efectividad en todo lo que hacemos, y exigimos, de todo el personal, integridad y dedicación al fin público de la institución.

Nuestro compromiso con la calidad incluye, pero no se limita a:

-El enfoque al cliente y la comprensión de sus necesidades actuales y futuras, para tratar de exceder sus expectativas.

-La productividad, a través de la optimización del uso de recursos y los métodos de trabajo.

-La eficiencia y el buen uso de los fondos públicos.

-El aprovechamiento de las mejores prácticas internacionales y la adopción de estándares globales existentes.

-El enfoque de gestión basado en procesos.

-El uso de información para sustentar las decisiones y la objetividad.

-La coordinación interinstitucional para agilizar los procesos.

-Un liderazgo que permita la existencia de un ambiente interno en el cual el personal se identifique con el logro de los objetivos de la Institución.

-La mejora continua de nuestro desempeño como un objetivo permanente de la Institución.

-La administración efectiva de riesgos y control interno.

-El enfoque en resultados, la transparencia y la rendición de cuentas (...).”

**POR TANTO
LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
RESUELVE:**

ACUERDO 04-54-2013

- I. Informar a la Contraloría General de la República, sobre el cumplimiento de la disposición 4.8 del informe No. DFOE-EC-IF-13-2012, del 19 de octubre de 2012 y las acciones realizadas, para lo cual se remite copia del informe 144-DGEE-2013.
- II. Comuníquese a la Contraloría General de la República.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5. Plan de implementación de la versión reformada del RIOF.

Se conoce el oficio 494-RG-2013 del 3 de julio de 2013, mediante el cual el Regulador General remite el plan de implementación de la versión reformada del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado

El señor *Dennis Meléndez Howell* indica que le solicitó al señor Secretario de Junta Directiva, que incluyera el citado oficio como un tema informativo, en razón de que lo que se está presentando es básicamente un listado de las tareas que se han identificado, aspecto que se ha tratado de forma exhaustiva, sin embargo, pueden posteriormente aparecer otras funciones.

Comenta que para realizar este programa, se ha contado con la colaboración de la señora Carol Solano Durán de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y del señor Ricardo Matarrita Venegas, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación. Agrega que, en el cronograma que se adjunta en el citado oficio, se puede observar una cantidad importante de las actividades que se han identificado como ejecutadas y se han girado las instrucciones respectivas. Se espera que prácticamente en todos los casos indicados en el cronograma, estén implementados en el segundo semestre del 2013.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* se refiere a la función de las quejas en el Regulador General, cuyo tema se estaba tratando de reformar en el RIOF.

Analizado el tema, con base en lo expuesto, el señor *Dennis Meléndez Howell* somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 05-54-2013

Dar por recibido lo expuesto por el señor Regulador General, conforme a su oficio 494-RG-2013, del 3 de julio de 2013, mediante el cual remite el plan de implementación de la versión reformada del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, en cumplimiento del acuerdo 01-42-2013, numeral 2, del acta de la sesión 42-2013, celebrada el 27 de mayo de 2013.

ARTÍCULO 6. Solicitud de la Intendencias de Transporte y Energía en cuanto a la elaboración de un catálogo de cuentas de contabilidad regulatoria.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, la señora Karla Montero Víquez, funcionaria de la Intendencia de Energía, a exponer el tema objeto de este artículo.

Se conoce el oficio 886-IE-203/707-IT-2013, del 30 de junio de 2013, mediante el cual la Intendencia de Energía y la Intendencia de Transporte, se refieren al acuerdo 04-102-2012, en cuanto a la elaboración de un catálogo de cuentas de contabilidad regulatoria y en donde recomiendan que se contrate los servicios de un experto internacional en contabilidad regulatoria para formular el implementar el proyecto.

La señora **Karla Montero Víquez** explica el citado oficio y destaca: beneficios para la empresa y para el regulador; aplicación en las empresas públicas; desarrollo de un plan de actividades para la implementación en Costa Rica y mejores prácticas.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que no se trata solamente del catálogo de cuentas, como lo indicó la señora Montero, sino que se debe tener claro los temas de la calidad y de la eficiencia que son de suma relevancia.

La señora **Grettel López Castro** manifiesta lo siguiente:

“A propósito del tema de la calidad, la contabilidad regulatoria es necesaria y urgente de adoptar en ARESEP, en especial por el problema de asimetría de información que existe entre el regulador y los prestadores del servicio. Es claro que tener una contabilidad regulatoria es un proceso y va más allá de contar con un catálogo de cuentas, sin embargo, por algo tenemos que empezar y si no podemos hacerlo internamente por razón de tiempo y recursos, tendremos que buscar la forma y el tiempo para concretar este proyecto. Es indispensable que el proyecto contemple el desarrollo de guías contables regulatorias y protocolos asociados que contribuyan con la calidad de la información y las decisiones que tomamos a diario”.

La señora **Karla Montero Víquez** indica que la contabilidad regulatoria está ligada a la calidad y eficiencia, porque con la información financiera se puede medir la eficiencia de las empresas y, conjuntamente, se está trabajando con seguimiento de parámetros de calidad, que actualmente no están interrelacionados. Se debe establecer la forma de incluir el tema de la calidad específica del servicio, que puede ser en la tarifa o con otros mecanismos; si fuese en la tarifa se estaría identificando el precio con una calidad específica del servicio.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que habría que buscar la forma de cómo iniciar, más allá del sistema o implementarlo totalmente, es costoso, pero hay temas que ya deberían de ir avanzando. Por ejemplo, las inversiones pagadas y no realizadas, son un aspecto que desde ya se debe detectar. Por otro lado, los aumentos de tarifas como resultado de la ineficiencia. A modo de ejemplo, las noticias recientes sobre los supuestos 400 funcionarios de Recope que reciben sueldo pero no laboran, en caso de que sea cierto, constituyen una situación que no debe suceder, y sobre la que ARESEP debe actuar.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** indica que, el reto que se tiene no es solo elaborar un manual de cuentas, sino también entender cómo está funcionando cada empresa, el proceso productivo para todas las actividades que realiza, las reguladas y no reguladas, para exigir una debida separación de costos, e identificar situaciones como las que señala el director Sauma.

El señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que esos costos no se reconocen directamente en la tarifa, pues se trabaja con los precios internacionales, tipo benchmarking, pero, indirectamente sí, porque al final se calcula la rentabilidad para que opere una empresa ideal.

Agrega que en esa empresa ideal, se analiza la cantidad de personal, el mantenimiento, la inversión y una vez definido, va a regir para los siguientes 5 años, ajustando por inflación, pero se le reconocen los costos únicamente de esa empresa tipo; la empresa tiene que buscar la forma de acomodarse dentro de ese esquema y que pueda cubrir adecuadamente los costos.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** señala que la nueva propuesta del modelo de estaciones de servicio está planteada de esa forma, otra de las iniciativas que se tiene, es el proyecto de unidades constructivas en generación, transmisión, distribución y alumbrado público.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta sobre la realización de reuniones a nivel técnico, con representantes de los diferentes sectores. El propósito es que esto funcione para proponer cambios en la metodología antes que sea presentado ante la Junta Directiva.

El señor **Dennis Meléndez Howell** consulta cuál es la idea de las Intendencias con esta propuesta. Sugiere se debería incorporar a la Intendencia de Agua.

El señor **Carlos Herrera Amighetti** se refiere al informe que la Intendencia de Agua presentó en enero de 2013. Indica que la Intendencia ha hecho un gran esfuerzo y en función de los resultados, valorarían la necesidad de trabajar con las otras Intendencias.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comparte con el señor Dennis Meléndez Howell, la conveniencia que se presente ante Junta Directiva algo más formal, con una estrategia de contratación, que tendría que reunir varios elementos, como la transmisión de conocimiento para apalancar la capacidad institucional. Se puede considerar cooperación del Banco Mundial u otros organismos. Considera que estos organismos son grandes repositorios del tipo de experiencias que se requiere. Se podría hacer un convenio, donde la ARESEP sea la beneficiada.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** señala que la Junta Directiva solicitó la elaboración de un catálogo de cuentas. En este momento se ha presentado un análisis de contabilidad regulatoria, que como se ha explicado, va mucho más allá de lo solicitado. Sugiere que si se toma un acuerdo, podría ir dirigido a solicitar una estrategia de cómo implementar el tema de la contabilidad regulatoria.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta la importancia que se cumplan los plazos.

La señora **Grettel López Castro** subraya que, efectivamente, el proyecto inició como contabilidad regulatoria, pero por razones de tiempo y recursos se restringió a catálogo de cuentas. No obstante, es clara la necesidad de retomar el proyecto más amplio y trabajar en esa línea.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** recomienda se tome en consideración a la Dirección de Tecnologías de Información.

Por otra parte, se comenta sobre la conveniencia de derogar lo dispuesto en el acuerdo 04-102-2012, del acta de la sesión 102-2012, celebrada el 13 de diciembre de 2012, que dice: “Autorizar a las Intendencias de Energía, de Agua y Saneamiento y de Transporte Público, que lleven a cabo el proceso de elaboración de un catálogo de cuentas de contabilidad regulatoria, de conformidad con las etapas de implementación expuestas en oficio 053-IE-2012/134-IT-2012/ 054-IA-2012, del 10 de diciembre de 2012, con la recomendación de que el citado tema sea atendido con la celeridad del caso” toda vez que se va a replantear la disposición tomada por la Junta Directiva en esa oportunidad.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por Intendencia de Energía y de Transporte, conforme al 886-IE-203/707-IT-2013 del 30 de junio de 2013, así como tomando en consideración los comentarios y observaciones formuladas en esta oportunidad, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 06-54-2013

1. Solicitar a las Intendencias de Energía, Transporte y Agua que, con base en lo expuesto en el oficio 886-IE-2013/707-IT-2013 del 30 de junio de 2013, sometan una estrategia de cómo implementar el tema de la contabilidad regulatoria, en el entendido que dicha propuesta deberá elevarse a conocimiento de esta Junta Directiva, en un plazo no mayor al 15 de setiembre de 2013, para los fines pertinentes, y deberá tomar en cuenta la Dirección de Tecnologías de Información, en lo que corresponda.
2. Derogar lo dispuesto en el acuerdo 04-102-2012, del acta de la sesión 102-2012, celebrada el 13 de diciembre de 2012, toda vez que se replanteó la disposición tomada por la Junta Directiva en esa oportunidad, según consta en el numeral anterior.

Se retira la señora Karla Montero Víquez.

ARTÍCULO 7. Cronograma general de trabajo del Centro de Desarrollo de la Regulación.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 07-17-2013, inciso 2), del acta de la sesión 17-2013, celebrada el 7 de marzo de 2013, se conoce el oficio 105-DGDR-2013, del 1º de julio de 2013, adjunto al cual el Centro de Desarrollo de la Regulación remite el Cronograma General de Trabajo, para el 2013-2014.

Seguidamente el señor **Dennis Meléndez Howell** sugiere que dicho cronograma de trabajo, se traslade al Despacho del Regulador, de manera que sea analizado en conjunto con el Centro de Desarrollo de la Regulación y plantear los equipos de trabajo que correspondan, para los efectos pertinentes.

Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 07-54-2013

Trasladar al Regulador General, el oficio 105-DGDR-2013, del 1º de julio de 2013, mediante el cual el Centro de Desarrollo de la Regulación remite el Cronograma General de Trabajo, para el 2013-2014, de manera que sea analizado con ese Despacho y plantear los equipos de trabajo que correspondan, para los efectos pertinentes.

ARTÍCULO 8. Criterio para emitir respuesta a aclaraciones solicitadas por el Consejo de la SUTEL sobre el acuerdo 09-37-2013.

Ingresa la señora Norma Cruz Ruiz, Jefa a.i. de la Dirección de Recursos Humanos, para exponer el asunto objeto de este artículo.

Se conocen los oficios 346-DRH-2013, del 3 de julio de 2013 y 2941-SUTEL-2013, del 11 de junio de 2013, mediante el cual el Dirección de Recursos Humanos remite un criterio para responder a las aclaraciones solicitadas por el Consejo de la SUTEL, sobre el acuerdo 09-37-2013, relativo a la incorporación del puesto Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones en el Manual de Cargos.

La señora **Norma Cruz Ruiz** explica los antecedentes y propuesta de acuerdo del caso, al tiempo que responde distintas consultas que se le formulan sobre el particular.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección de Recursos Humanos, conforme al oficio 346-DRH-2013, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante oficio N° 058 Sutel-SCS-2013 del 23 de enero de 2013, dirigido al señor Dennis Meléndez Howell, Regulador General y suscrito por el señor Luis Cascante, Secretario del Consejo de la Sutel, solicitó a la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, crear el cargo de Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones en la clase de Gestor Técnico Profesional. Dicha solicitud de crear este nuevo cargo, carecía del sustento técnico respectivo.
- II. Que mediante el oficio N° 035-SJD-2013/21101, del 25 de enero de 2013, se le solicitó al Departamento de Recursos Humanos de la ARESEP, un criterio respecto a la propuesta del Consejo de la Sutel, de crear el cargo de Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones en la clase de Gestor Técnico Profesional.
- III. Que mediante el oficio N° 106-DERH-2013/4866, del 20 de febrero de 2013, el Departamento de Recursos Humanos de la ARESEP remitió a la Gerencia General, el informe N° 008-DERH-2013 del 23 de febrero del 2013. Para emitir el citado criterio se tuvo que hacer un estudio específico, para determinar el criterio técnico solicitado por la Junta Directiva en el oficio citado en el punto anterior.
- IV. Que en el acta de la sesión 23-2013, celebrada el 21 de marzo del 2013, se conoció el citado informe N° 008-DERH-2013 y los señores directores solicitaron más tiempo para analizar el caso.
- V. Que en el acta de la sesión 37-2013, celebrada el 9 de mayo del 2013, se discutió por segunda ocasión el informe del estudio N° 008-2013 de fecha 20 de febrero del 2013 y se adoptó el acuerdo 09-37-2013, en el cual se dispuso: “ *Rechazar la solicitud de inclusión en el Manual de Cargos del Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones, solicitado por el Consejo de la Sutel, mediante los oficios N° 058 Sutel-SCS-2013 del 23 de enero de 2013 y el oficio N° 0053-SUTEL-DGO-2012 del 9 de enero del 2013, toda vez que no existe un estudio técnico que justifique la creación y diseño del nuevo cargo y, además, por cuanto está en proceso el estudio integral del nuevo Manual Descriptivo de Clases y Cargos de la Aresep y su Órganos Desconcentrados, lo cual hace inoportuno, en este momento, cualquier propuesta de cambio de dicho Manual*”.
- VI. Que mediante el oficio 2941-SUTEL-2013, del 11 de junio del 2013, dirigido al Departamento de Recursos Humanos de la ARESEP, y suscrito por la señora Maryleana Méndez Jiménez, Presidenta del Consejo de la Sutel, se solicitó en primera instancia “(...) *aclarar las razones que justificaron el acuerdo de la Junta Directiva N° 09-37-2013 (...)*”. Además se indica en ese mismo oficio, lo siguiente “(...) *pareciera que la Junta Directiva no tuvo acceso al informe N° 08-2013 y a los demás oficios generados a lo interno de la Sutel que justificaron el análisis del requerimiento de reclasificación, razón por la cual se solicita la aclaración de los términos en que fue sometida la gestión de reclasificación del señor Emilio Ledezma Fallas*”. (El subrayado no es del original).

- VII.** Que mediante el oficio 404-SJD-2013/15115, del 11 de junio del 2013, suscrito por el señor Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva, se le solicitó a Recursos Humanos de la ARESEP, emitir criterio sobre las aclaraciones solicitadas por el Consejo de la Sutel en el oficio 2941-Sutel-2013 del 11 de junio del 2013.
- VIII.** Que mediante el oficio 315-DERH-2013 del 18 de junio del 2013, el Departamento de Recursos Humanos de la ARESEP dio respuesta al Consejo de la Sutel, indicando que esa dependencia no tiene competencias para dar respuesta a la solicitud planteada, por cuanto no es el órgano que emitió el acto sobre el cual el Consejo de la Sutel solicitó aclaraciones.
- IX.** Que mediante oficio 3262-SUTEL-2013 del 27 de junio el 2013, dirigido al Departamento de Recursos Humanos de la Aresep, el Consejo de la Sutel solicitó aclaración del acuerdo 09-37-2013, en los siguientes términos:
- a) *“En qué términos fue sometida la inclusión en el Manual de Cargos del Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones propuesto por el Consejo de la Sutel.*
 - b) *La Junta Directiva, tuvo acceso al informe, realizado por el departamento de recursos Humanos de la ARESP (sic) N° 008-2013 Criterio técnico sobre la inclusión del cargo de Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones propuesto por el Consejo de la Sutel. En el cual claramente es del criterio que existen elementos técnicos suficientes que justifican la creación del cargo en discusión”.*
- X.** Que mediante el oficio 342-DERH-2013/17177 del 2 de julio del 2013, el Departamento de Recursos Humanos dio respuesta al Consejo de la Sutel en los siguientes términos:
- “(…) la labor de esta dependencia se ha limitado a emitir el criterio técnico solicitado por la Junta Directiva, mediante el oficio No. 035-SJD-2013/2101 de fecha 25 de enero del 2013, en relación con la propuesta que hizo el Consejo de la Sutel, sobre la creación del cargo de Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones, en la clase de puesto de Gestor Técnico Profesional.*
- Con respecto al resto de las consultas, consideramos que lo correcto es plantearlas ante la Junta Directiva, por cuanto es el órgano que emite el acuerdo. No nos corresponde explicar asuntos que han sido resueltos por el citado órgano”.*
- XI.** Que mediante el oficio 346-DRH-2013/17315 del 3 de julio del 2013, enviado por la ahora Dirección de Recursos Humanos a la Secretaría de la Junta Directiva, se conoció el oficio 2941-SUTEL-2013. En este oficio se enfatiza sobre algunos aspectos de importancia; a saber:
- El término reclasificación al que se hace referencia en el oficio N° 2941-SUTEL-2013, se utiliza en forma incorrecta; el término correcto es reasignación, tal y como se define en el Manual Descriptivo de Clases de la ARESEP vigente.
 - La solicitud por el Consejo de la SUTEL presentada a la Junta Directiva se refiere a la creación del cargo de Gestor Técnico Especializado en Telecomunicaciones, como un nuevo cargo de la clase de puesto de Gestor Técnico Profesional, no a la reasignación del puesto ocupado por el señor Emilio Ledezma Fallas, lo cual es acto distinto al planteado en el oficio N° 2941-SUTEL-2013 y en el acuerdo N° 09-37-2013.
 - La Sutel no presentó a la Junta Directiva de la ARESEP el estudio técnico que respaldara la solicitud de creación del cargo de Gestor Técnico Especializado de Telecomunicaciones, lo cual limitó inicialmente el análisis de la propuesta planteada para la toma de decisiones de la Junta Directiva.

- Las razones que fundamentaron el acuerdo N° 09-37-2013 se basaron en dos elementos esenciales: no existía un estudio técnico que justificara con claridad la creación del cargo citado; al que hace referencia el Consejo de la SUTEL, es el que hizo Recursos Humanos de ARESEP como sustento del criterio técnico solicitado por la Junta Directiva.
- XII.** Que el estudio al que hace referencia el Consejo de la SUTEL en los oficios 2491-SUTEL-2013 y 3262-SUTEL, es el que elaboró el Departamento de Recursos Humanos de la ARESEP, cuyos resultados se plasman en el Informe N° 008-2013, mediante el cual se emite el criterio técnico que solicitó la Junta Directiva en el oficio N° 035-SJD-2013/21101 del 25 de enero del 2013.
- XIII.** Que actualmente, ya inició formalmente la Licitación Abreviada 2012 LA-000011- ARESEP, la cual tiene por objeto, entre otros productos, elaborar el nuevo Manual Descriptivo de Puestos de la Aresep y sus órganos desconcentrados.

POR TANTO

De conformidad con los considerandos que preceden, el artículo 53, inciso ñ) de la Ley 7593 y el artículo 52 del Reglamento Autónomo de las Relaciones de Servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE**

ACUERDO 08-54-2013

En vista que existen elementos técnicos debidamente fundamentados para haber tomado el acuerdo 09-37-2013, del acta de la sesión 37-2013, celebrada el 8 de mayo de 2013, cuestionado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, se decide mantener los términos en que éste fue aprobado.

A las dieciséis horas y veinticinco minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva