

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 10-2013

13 de febrero de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 10-2013

Acta de la sesión extraordinaria número diez, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el miércoles trece de febrero de dos mil trece, a partir de las nueve horas y treinta 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; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte Público; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amiguetti, Intendente de Agua y Saneamiento; 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. Constancia de inasistencia.

Se deja constancia que el director Pablo Sauma Fiatt, no asiste en esta oportunidad, por cuanto se encuentra fuera del país, según lo informó en el artículo 7 del acta de la sesión 6-2013, celebrada el 31 de enero de 2013.

Asimismo, el señor Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno, no participa en esta sesión, toda vez que se encuentra incapacitado. Por otra parte, el señor Rodolfo González Blanco, solicitó el permiso del caso para llegar tarde a esta sesión. Su ingreso se consigna en el interin del artículo 5 de esta acta.

ARTÍCULO 2. Lectura de la agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la agenda de la sesión, que a la letra dice:

1. *Versión final del Informe de Evaluación del POI.*
2. *Modificación Interna 1-2013.*
3. *Exposición de los Intendentes respecto a la situación que muestran actualmente dichas dependencias.*
4. *Desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A. Expediente CE-001-2012. Oficio 042-IE-2013 y 047-DGJR-2013.*
5. *Cronograma de nombramientos de Recursos Humanos y opciones para disminución de plazos.*

El señor **Dennis Meléndez Howell** plantea excluir de la agenda, el punto 2 relacionado con la Modificación Interna 1-2013, así como trasladar el conocimiento del desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A., como punto 2 de la agenda.

Analizado el planteamiento, lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 01-10-2013

Excluir de la agenda de esta sesión, la Modificación Interna 1-2013, así como trasladar el conocimiento del punto 4 relacionado con el desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A. Expediente CE-001-2012, luego de analizar la versión final del informe de evaluación del POI de la ARESEP.

Agenda que a la letra dice:

1. *Versión final del informe de Evaluación del POI.*
2. *Desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A. Expediente CE-001-2012. Oficio 042-IE-2013 y 047-DGJR-2013.*
3. *Exposición de los Intendentes respecto a la situación que muestran actualmente dichas dependencias.*
4. *Cronograma de nombramientos de Recursos Humanos y opciones para disminución de plazos.*

ARTÍCULO 3. Versión final del informe de Evaluación Anual del POI.

De conformidad con lo dispuesto en el acuerdo 02-09-2013, del acta de la sesión 9-2013, celebrada el 11 de febrero de 2013, se conoce el oficio 044-DGEE-2013, del 12 de febrero de 2013, adjunto al cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación remite la versión final del informe de “Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2012” de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el cual contempla las observaciones y sugerencias formuladas en su oportunidad.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** informa que las observaciones que realizaron los miembros de esta Junta Directiva, en la sesión 9-2013, fueron debidamente incorporadas en el documento.

Analizado el tema, después de un intercambio de opiniones entre los miembros de la Junta Directiva y el Director General de Estrategia y Evaluación, así como con base en el oficio 044-DGEE-2013, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 02-10-2013

Aprobar, con base en la documentación remitida por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, en su oficio 044-DGEE-2013, del 12 de febrero de 2013, el informe de “Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2012” de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, y remitirlo a la Contraloría General de la República, a más tardar el 15 de febrero de 2013.

ACUERDO FIRME.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta que una vez aprobado el informe de evaluación del POI, desea plantear la posibilidad de incorporar un aspecto más práctico, de manera que se logre llevar un control más específico del grado de avance de las distintas actividades, ya que con la cantidad de detalle que plantea un informe de evaluación del POI, se pierde lo esencial.

De tal forma, le parece que si se ha hecho el trabajo de sistematización y generación de reportes, esperaría que un próximo paso pueda ser extraer del informe, una serie de indicadores de gestión que se conozcan periódicamente, cada 3 o 6 meses. Señala que la herramienta se ha ido perfeccionando y, en ese sentido, se puede avanzar para que sea más útil en la toma de decisiones o eventuales alertas que se puedan ir dando oportunamente.

ARTÍCULO 4. Desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A. Expediente CE-001-2012.

Se somete a conocimiento los oficios 042-IE-2013 y 047-DGJR-2013, mediante los cuales la Intendencia de Energía y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, se refieren al desistimiento de petición de otorgamiento de concesión para generar electricidad, planteado por la empresa Peters S.A. Expediente CE-001-2012.

La señora *Carol Solano Durán* explica que el presidente de la sociedad Peters S.A., había presentado el 20 de enero de 2012, una solicitud para que se otorgara a su representada la concesión para generar electricidad. A partir de ese momento, se realizaron una serie de gestiones por la entonces Dirección de Servicios de Energía, solicitándole información adicional a la empresa y se emitió un criterio de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, respecto de los requisitos de admisibilidad.

Posteriormente, el 5 de diciembre de 2012, la empresa presentó una gestión de desistimiento ante esta solicitud. La Intendencia de Energía efectuó un análisis de dicha solicitud y conforme a lo establecido en el artículo 339, inciso 2), de la Ley General de Administración Pública, recomendó aceptar de plano la gestión de desistimiento.

La Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria hizo el análisis del dictamen emitido por la Intendencia de Energía, así como de la propuesta de resolución y no tiene observaciones al respecto, por lo que recomienda que el asunto sea conocido por la Junta Directiva.

Analizado el tema objeto de este artículo, con base en los oficios 042-IE-2013 de la Intendencia de Energía y 047-DGJR-2013 de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, el señor *Dennis Meléndez Howell* somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

RESULTANDO

- I.** Que el 17 de enero de 2012 la señora Doris Peters Steinvorth en calidad de Presidenta con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa Peters S. A., según certificación notarial que acompaña, presentó solicitud para el otorgamiento de la concesión para generar electricidad (folios 1 al 63).
- II.** Que la entonces Dirección de Servicios de Energía mediante Oficio 088-DEN-2012 del 6 de febrero de 2012 solicitó a la gestionante información adicional. Fue notificado por correo electrónico transmitido el 7 de febrero de 2012 (folios 64 al 65).
- III.** Que la entonces Dirección de Servicios de Energía mediante Oficio 273-DEN-2012 del 22 de marzo de 2012 remite a la Secretaría de la Junta Directiva criterio técnico, resumen ejecutivo y proyecto de resolución para archivar el expediente CE-001-2012, en vista de que la solicitante no cumplió, dentro del plazo otorgado en su oportunidad, con los requisitos de admisibilidad establecidos para este tipo de asuntos, (folios 67 al 70).

- IV. Que la Secretaría de la Junta Directiva mediante Oficio 142-SJD-2012 del 27 de marzo de 2012, remitió para su análisis a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria la solicitud de auto de archivo del expediente (folio 66).
- V. Que la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria por Oficio 433-DGJR-2012 del 14 de junio de 2012, señaló que en razón de que no se habían verificado los requisitos de admisibilidad, el asunto debía ser devuelto a la Dirección de Servicios de Energía para que enderezara el procedimiento (folios 71 al 73).
- VI. Que la Secretaría de la Junta Directiva mediante Oficio 255-SJD-2012 del 15 de junio de 2012, remite a la entonces Dirección de Servicios de Energía el expediente para que se cumpla con lo indicado por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria (folio 74).
- VII. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 55 inciso b) de la Ley 7593 y sus reformas, corresponde a la Junta Directiva el otorgar las concesiones.
- VIII. Que en lo actuado no se encuentran vicios que puedan causar nulidad absoluta del procedimiento.

CONSIDERANDO

- I. Que el 5 de diciembre de 2012, la empresa Peters S. A., por intermedio de su Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma Ronald Peters Hubers, personería que consta en autos, presentó gestión para desistir de la solicitud para que se le otorgara la concesión para prestar el servicio público de generación de electricidad (folios 75 y 76).
- II. Que del oficio 042-IE-2013 del 18 de enero de 2013 y el oficio 047-DGJR-2012, del 28 de enero de 2013, que sirven de base para la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:
- “De conformidad con lo establecido en los artículos 337 a 339 de la Ley General de la Administración Pública, el desistimiento es un derecho de la parte, que puede ejercerlo en cualquier momento, siendo el único requisito que lo haga por escrito. / Tal como consta a folio 75 del expediente, la gestión de desistimiento fue presentada por el señor Ronald Peters Hubers, en calidad de Presidente con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de la empresa Peters S. A., según certificación notarial que aporta. / Sobre la base de lo establecido en el artículo 339 inciso 2) corresponde a la Administración aceptar de plano el desistimiento, pues en el expediente no hay más partes que puedan instar la continuación del trámite”.*
- III. Que la Junta Directiva conoció de la gestión de desistimiento en sesión ordinaria 10-2013, celebrada el 13 de febrero de 2013, ratificada el 21 de febrero de 2013, en la que acordó aceptar de plano el desistimiento planteado, en vista de que en el expediente no existen más interesados que puedan instar la continuación del trámite, al amparo del artículo 339 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.

POR TANTO:

Con fundamento en las facultades conferidas en la Ley 7593 y sus reformas y en lo establecido en el artículo 339 de la Ley General de la Administración Pública, la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 03-10-2013

1. Aceptar de plano la gestión de desistimiento presentada por la empresa Peters S. A., de la solicitud para que se le otorgara concesión para generar electricidad al amparo de la Ley 7200 y sus reformas, en vista de que en el expediente no existen más interesados que puedan instar la continuación del trámite, de conformidad con lo establecido en el artículo 339 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública.
2. Archivar el expediente CE-001-2012.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública (L. G. A. P.), se informa que contra esta resolución puede interponerse el recurso ordinario de reposición y el recurso extraordinario de revisión ante la Junta Directiva.

De conformidad con el artículo 346 de la L. G. A. P., el recurso de reposición deberá interponerse dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la notificación de este acto y el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de esa misma ley.

NOTIFÍQUESE.

ARTÍCULO 5. Exposición de los Intendentes respecto a la situación que muestran actualmente dichas dependencias.

El señor *Dennis Meléndez Howell* indica que seguidamente los señores Intendentes de Transporte Público, Energía, y Agua y Saneamiento, expondrán la situación que muestran actualmente las respectivas dependencias. Se iniciará con la presentación de la Intendencia de Energía.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* señala que este ejercicio es con el propósito de tener conocimiento del estado en que los Intendentes encontraron sus respectivas áreas y los proyectos de mejora que tienen.

El señor *Juan Manuel Quesada Espinoza* inicia su exposición y se refiere a los planes que se tiene la Intendencia de Energía para este año en materia de gestión y regulación.

Explica que se han identificado tres grandes momentos en lo que se refiere al desarrollo de la Intendencia. El primer momento fue su ingreso, el 16 de noviembre de 2012. A partir de ahí se abocó a realizar un diagnóstico de la estructura, cantidad y perfil de funcionarios, procesos, rol de cada uno, asuntos pendientes. También lo concerniente con el estado de los aspectos en cuanto al mercado eléctrico regional.

Además de abocarse al diagnóstico, se trabajó con todo lo rutinario de la Intendencia, como lo fue atender los estudios tarifarios. Señala que noviembre y diciembre son meses de mucho volumen de trabajo, dado que se tramita una cantidad significativa de estudios tarifarios. Por ejemplo, a finales del 2012, se atendieron estudios tarifarios de generación, transmisión, distribución, alumbrado público del ICE y también se aplicó la metodología costo variable de combustibles por primera vez. Además se trabajó en la atención de una gran cantidad de solicitudes de información.

Producto del diagnóstico realizado identificaron algunas oportunidades de mejora en cuanto a la necesidad de establecer roles, controles, seguimiento de asuntos en trámite, identificación de responsabilidades, dirección, revisión de productos, trabajo en equipo, procesos de retroalimentación, uniformidad de criterios. Dentro de los hallazgos, también identificó un grupo de trabajo desmotivado. Destaca que los aspectos que más le preocupan son los enormes tiempos de respuesta.

Informa que ante esta situación, diez días después de su ingreso a la Intendencia, convocó a la primera reunión general y con base en el diagnóstico realizado, se hizo un plan para corregir las deficiencias encontradas. Con base en ello, se trabajó con un plan de acción, que comprendía además de la sensibilización del cambio, la definición de algunas reglas básicas de trabajo. Por un lado, se definió vía directriz interna, reglas de orden, que comprendían la estructura interna con que se trabajaría, la definición de funciones, sus roles y responsabilidades.

Se definió también un proceso general para el registro, atención y seguimiento de los asuntos que debe atender la Intendencia, esto con el fin de mantener el control de ellos. Por otra parte, se implementaron reglas de calidad: que consistieron inicialmente en una instrucción de recopilación de información relevante para la atención de diversas tareas (revelar información), de disposiciones para generar discusiones técnicas y estratégicas dentro del equipo de trabajo, que permitiera el involucramiento de las personas en la definición de la visión de la Intendencia, así como de la forma en que se revisarían los sub productos y la apertura de espacios para la dirección y retroalimentación de los funcionarios.

Como tercer momento es el día de hoy. A la fecha se ha venido evaluando las reglas definidas en la etapa anterior, algunas las han mejorado. Dentro de los aspectos que considera importante resaltar, está que en todo este proceso, se han podido identificar muchas de las habilidades que posee el personal, así como la buena disposición y compromiso que muchos de ellos reflejan.

Algunos logros de esta Intendencia en materia de gestión, ha sido la definición de una estructura interna que permita atender de mejor manera el trabajo, el establecimiento de controles y bases de datos para efectos de seguimiento del trabajo, la definición de reglas claras en cuanto al procedimiento a seguir para la atención de asuntos y de responsabilidades de los funcionarios. Todo ello ha permitido tener avances importantes en la reducción de tiempos de respuesta, la estandarización de criterios y documentación de la Intendencia. Se está avanzando en el establecimiento de una cultura de calidad de trabajo, de procesos y en una cultura de trabajo en equipo. Se ha identificado la necesidad de replantear los proyectos de la Intendencia.

Continúa su presentación y se refiere a los siguientes logros regulatorios: i) acercamiento a los regulados, ii) transparencia, iii) discusión, dirección y retroalimentación técnica, iv) proceso de unificación de criterios tarifarios, v) proceso de depuración de la información solicitada a los regulados, vi) se retoma e impulsa el programa de calidad eléctrica, vii) se replantea el programa de calidad de combustibles, viii) avance de proyectos institucionales -metodologías, sistemas de información- y ix) se restablece discusión con la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

En cuanto a los planes de la Intendencia y que están ligados a todos estos avances, se refiere a los planes en materia de tarifas, y destaca el levantamiento, discusión y estandarización de lineamientos tarifarios, de requisitos de admisibilidad, levantamiento de metodologías tarifarias, dirección/retroalimentación de funcionarios en cuanto a los criterios técnicos a aplicar en cada caso, transparencia en las decisiones (justificaciones).

De igual manera se está trabajando en el seguimiento tarifario, contabilidad regulatoria, sistemas de información regulatoria, desarrollo/apoyo en metodologías, planificación de fijaciones de oficio y análisis histórico de fijaciones tarifarias.

Comenta además, los planes de calidad de hidrocarburos, en el cual se tenía un programa que contempla cuatro visitas al año, a las trescientas cincuenta estaciones de servicio. Dentro del cambio que desea, está el hacer más pruebas aleatorias, ya que en este momento, únicamente se hace una prueba aleatoria, con resultados negativos, a diferencia de cuando se hacen programadas.

Con el laboratorio móvil, estaciones de servicio, es un tema en el que ya se venía trabajando, sin embargo, se está realizando el levantamiento de un protocolo, ya que no solo se quiere que la verificación de la calidad del combustible se haga inmediata, sino que se cuente con todo un protocolo, un procedimiento transparente, sobre el actuar en casos de identificar incumplimientos.

Continúa su presentación con el tema de la calidad de los hidrocarburos e indica que se ha trabajado en el levantamiento de prestadores en la web, en la verificación de calidad GLP -odorizantes y composición-, verificación seguridad plantas de envasado GLP, seguridad cilindros GLP, procedimiento de medidas cautelares y oportunidad en comunicados de disconformidades.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que le parece muy importante lo indicado por el señor Intendente de Energía; sin embargo, entre los logros indicados, considera se excluyó los esfuerzos de comunicación que ha estado haciendo esta Intendencia, como por ejemplo, la publicación de comunicados de cómo los administrados pueden ahorrar energía.

Agrega que es importante empoderar, con la debida información, a los usuarios para que estos puedan modificar su conducta para lograr sus objetivos. Es un aspecto muy importante, ya que se puede cambiar la percepción de parte de los usuarios, en el sentido de que ARESEP está para su protección.

En cuanto a los temas de seguridad, consulta si existe alguna necesidad de aclarar jurisdicciones, entre la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos y el Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET), es decir, que sea un tema que institucionalmente se deba analizar, o es un tema técnico en el que la Intendencia de Energía pueda seguir con la seguridad de que nadie va a cuestionar la competencia para hacerlo. Sugiere que se debería hacer algún tipo de enlace institucional, para que se dé un acuerdo con respecto a este tema y sería conveniente que fuera ARESEP la que tome la iniciativa.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** explica que en algunos de estos temas se está en presencia de competencias concurrentes o compartidas, con el MINAET. Considera que ARESEP cuenta con un marco jurídico que lo faculta para actuar en esa línea.

En lo concerniente al tema de los planes de calidad de electricidad, detalla los siguientes aspectos: i) Evaluación del servicio: estandarización de indicadores (disponibilidad de plantas y de líneas de transmisión, desempeño en todas las etapas), elaboración de guías de auditoría cumplimiento de normativa técnica (indicadores gestión, interrupciones, tiempos de respuesta a usuarios) y ii) Eficiencia productiva, benchmarking, fronteras de eficiencia, elaboración guía para control de inversiones y vinculación con calidad del servicio, elaboración de criterios para adición y retiro de activos, y establecer costos unidades constructivas (costo/km).

En cuanto a la normativa de calidad, comenta que está la elaboración de nuevas propuestas y el retomar las que están en trámite. Asimismo, con respecto al programa de calidad con la Universidad de Costa Rica, se analiza la necesidad de replantearlo.

Una vez finalizada su presentación, manifiesta la necesidad de replantear el presupuesto del 2013. Expresa que se trabajará fuertemente para tener claro qué es lo que se va a hacer en el 2014, para que los cánones que se envíen para aprobar este año, estén acordes con la visión de la Intendencia. Asimismo, se refiere a la necesidad de recurso humano para lograr las tareas que se han propuesto.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que en cuanto al tema de los recursos, antes de que se asumieran los puestos de la Intendencias, la Junta Directiva no había proyectado el asunto de la organización interna, por lo que este cuerpo colegiado esperaría un planteamiento de las tres Intendencias sobre el particular, luego de que los señores Intendentes realicen un diagnóstico y que se acomoden con el plan en términos de organización.

Adicionalmente, ligado a ese tema, una vez que se tengan claros los planes, presentar una especificación de la forma de operar, como por ejemplo, qué van a hacer a lo interno, qué se va a contratar externamente, aspectos que se pueden tercerizar.

El señor **Edgar Gutiérrez López** consulta cómo está el tema de las metodologías.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** señala que a nivel institucional habrá que trabajar fuertemente en una propuesta que estandarice criterios en las metodologías de generación privada, en el desarrollo de la metodología fotovoltaica, y de desechos sólidos. Por otra parte, hay que trabajar en la metodología de precios plantel en Recope. Tiene entendido que, incluso la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, está explorando la posibilidad de desarrollar una metodología para operadores públicos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que con respecto al tema de la metodología de desechos, días atrás se contó con la visita de una empresa, interesada en conocer cómo está el tema de esta metodología, ya que esta empresa ha realizado inversiones significativas, sin contar aún con las concesiones del caso. La ARESEP todavía no tiene definida dicha metodología ni cuenta con la definición de la estructura productiva que se va a adoptar.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta se debe tomar en cuenta un elemento importante, y es el hecho de los aspectos que le competen a las municipalidades.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que este tema se conversó con la empresa que visitó la Institución, se les indicó que existe un problema en el sentido que todavía no se ha establecido dónde está el límite entre lo que es procesamiento de basura y lo que es generación de electricidad. Las Municipalidades pretenden que únicamente se les cobre los veinte dólares que les han venido cobrando por la basura y que los demás costos se le carguen a la generación eléctrica.

La señora **Grettel López Castro** señala que por ser este tema nuevo y por lo tanto la Institución no ha desarrollado la experiencia, considera que este caso debería ser sometido a un consultor externo que formule la metodología y así lograr que fluya mejor en tiempo la respuesta a la empresa interesada en el tema de los desechos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** consulta al señor Intendente de Energía sobre el tema del Centro de Despacho, ya que no está dentro de las prioridades de la Intendencia, y existe una directriz presidencial, que externa la preocupación de la señora Presidenta de la República, por la forma en cómo estaba operando el Centro de Despacho y que aparentemente había recibido información en el sentido que no se estaba haciendo la asignación eficiente de la producción y que habían momentos en los cuales, el ICE estaba generando con energía térmica y los generadores botando agua.

El señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** indica que en la Intendencia de Energía dentro de los planes de calidad del servicio expuestos, se está abarcando la generación, transmisión y distribución, que por ejemplo se estará analizando la disponibilidad de plantas, líneas de transmisión y el desempeño de todas las etapas. Respecto al tema del Centro de Despacho, la Intendencia va a solicitar los criterios que están utilizando, para decidir qué tipo de energía es la que despachan.

La señora **Grettel López Castro** señala que, de una reunión anterior que sostuvieron con la señora Contralora de la República, quien se mostró abierta a ser invitada a esta Junta Directiva. Le parece que es el momento conveniente y oportuno para extender tal invitación, en particular para informarle sobre cómo está operando la nueva estructura de Intendencias. La Directora López considera que la situación actual de la Intendencia de Energía refleja bien la línea sobre la que ha venido trabajando esta Junta Directiva; la forma cómo se ha venido permeando el cambio y cómo se están tratando ciertos temas rezagados o de conflicto en la organización. Al respecto enfatiza que le parece que éste sería el camino apropiado para hacerle saber a la señora Contralora cómo se está trabajando internamente para alcanzar objetivos puntuales en el corto plazo.

Un segundo aspecto que considera muy importante de informarle a la señora Contralora, es la perspectiva de hacia dónde se dirige la Institución y la claridad de las acciones que se están emprendiendo. Asimismo, recuerda que se había solicitado documentar la situación al momento de la creación de las Intendencias, lo cual considera importante a efectos de que se puedan evaluar los avances institucionales periódicamente.

Señala como punto importante, el buscar la forma de cómo hacer llegar el mensaje a los diferentes gremios, cámaras, instituciones y regulados, de cuáles son los cambios que está promoviendo la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en procura de cambiar la debilitada imagen institucional que se tiene ante esos mismos públicos.

Solicita que una vez conocidas las presentaciones de la Intendencia de Transporte Público y la Intendencia de Agua y Saneamiento, se coordinen esfuerzos entre las Intendencias y con las otras unidades de la ARESEP. Considera que es riesgoso para la Institución quedarse en transformaciones independientes, en donde al final se obtenga eficiencia solo de una parte de la organización, por lo que ese cambio debe permear a toda la organización. Apunta, además, que es importante que esta Junta Directiva conozca periódicamente de las mismas Intendencias, la forma en que han interactuado con otras unidades de la organización, para ver cómo en forma conjunta se puede en conjunto, concretar los objetivos institucionales.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** se refiere a dos aspectos señalados por la directora López Castro. Uno es el proceso de aprendizaje institucional, en las áreas sustantivas, que cada Intendencia está haciendo de forma individual en torno a sus tareas. El otro punto es que este ejercicio, en que cada Intendente realiza una presentación, puede generar ideas y sinergias entre las Intendencias para ir elaborando todo un tejido orgánico y así unirse, a pesar de la diferencia que pueda haber en lo específico de cada unidad. Existen temas comunes y el abordarlos en forma coherente, considera que es algo muy importante que debería darse.

A las once horas y quince minutos, ingresa al salón de sesiones, el señor Rodolfo González Blanco, Gerente General.

Seguidamente el señor **Enrique Muñoz Aguilar** brinda una exposición relacionada con el diagnóstico de la situación y propuesta de acciones en la Intendencia de Transporte Público.

Destaca que las gestiones de fijación tarifaria para el servicio de autobús representan más del 90% de las gestiones que ingresan al año. Indica que los otros procesos de fijación tarifaria, representan una menor proporción. La mayoría de funcionarios están concentrados en procesos de fijación tarifaria de buses, por lo que queda poco espacio para los demás procesos de trabajo.

Comenta acerca de los procesos jurídicos y la distribución de los expedientes OT en trámite, así como la situación actual del recurso humano en la Intendencia de Transporte, dentro de lo cual enfatiza la cantidad de plazas ocupadas y el tipo de recurso con que cuenta.

Explica sobre el entorno y los principales actores en el sector, básicamente sobre los siguientes elementos: i) cliente-empresarios, ii) presencia institucional, iii) impacto social, iv) cliente-usuario y el v) marco institucional.

Sobre el impacto social, destaca la importancia y el impacto que tienen decisiones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sobre los usuarios y los empresarios. Indica que, desde el punto de vista del cliente-usuario, los reclamos se enfocan en la calidad de servicios que reciben y la incidencia en el costo de vida. Expresa que en lo tocante al marco institucional, es fundamental la coordinación con las diferentes dependencias del MOPT, específicamente con el CTP.

Acerca de la presencia institucional, explica que hay muchas instituciones, así como empresarios y otros actores del sector, que toman acciones inmediatas –por la vía recursiva- ante cualquier decisión que toma la Intendencia de Transportes, lo cual consume una cantidad importante de los recursos con que dispone la Intendencia.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que con respecto a la presencia institucional, todos esos temas implican una importante cantidad de recursos institucionales. Apunta que se debe evaluar una especie de intervención estratégica, que permita atender esos asuntos de manera automática, lo cual podría liberar muchísimos recursos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que, a lo interno, se está manejando la posibilidad de que antes de abrir expedientes sobre quejas o denuncias planteadas por los usuarios, primero se agote la instancia de tratar el tema con el operador, y luego informar al usuario. Solo en los casos en que alguna de las partes no esté conforme, se procederá a abrir el expediente. Este modelo ha sido implantado a modo de prueba, por la Contraloría de Servicios y está funcionando bastante bien. Muchas veces el problema se resuelve a este nivel, sin tener que llegar a extremos mucho más lentos y costosos. Agrega que, esto es algo que debería institucionalizarse en la Dirección General de Participación al Usuario. No obstante, no se puede descartar que en muchos casos, haya personas cuyo interés que se lleve a cabo el proceso formal de los recursos, en cuyo caso se vuelve ineludible la apertura de los expedientes.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** se refiere, además, a las acciones de corto plazo, dentro de las cuales está el asumir el control en el tema buses, redistribuir cargas de trabajo, así como definir y ejecutar un plan para resolver los asuntos pendientes: expedientes, recursos, metodologías, entre otros.

La señora **Grettel López Castro** consulta sobre cuánto considera el Intendente de Transporte Público que se ha avanzado durante los primeros meses de gestión, a lo cual el señor **Muñoz Aguilar** asegura que se ha hecho un esfuerzo significativo en la atención de estudios tarifarios. No obstante, es importante aclarar que existe una cantidad importante de asuntos pendientes que se deben atender. Espera que en tres meses se atiendan todos los recursos pendientes. Asimismo, considera que con una nueva metodología ordinaria para servicio de autobús, se espera que se reduzca el ingreso de gestiones individuales y de los recursos asociados a éstas. Agrega que se trata de atender el tema de buses de manera focalizada para así poder atender otras tareas prioritarias relacionadas con el servicio de taxi, puertos, aeropuertos, etc.

Continúa su exposición e indica que no se debe perder de vista las acciones de mediano plazo, para lo cual se trabaja en la definición de un plan estratégico de la Intendencia, revisar y ajustar la estructura organizativa “definitiva”, desarrollar los sistemas de información que respalden el trabajo en los diferentes procesos y establecer mecanismos de rendición de cuentas claras, asociados a la evaluación de desempeño.

En cuanto a las acciones preliminares, señala la revisión de la organización del trabajo, la cual implica: i) establecer un esquema de coordinaciones por materia, ii) reforzar la inspección para atender control a los operadores y iii) establecer un proceso de desarrollo, que permita definir la orientación estratégica de la Intendencia.

Lo concerniente a las acciones para ordenar en el tema de buses, explica que se debe conformar un equipo base para la atención de los estudios tarifarios de buses. Se están implementando cronogramas de atención de lo que ingresa y puntos de control durante la ejecución del trámite.

Dentro de las acciones prioritarias se refiere a la base de datos del servicio de autobús que se requiere para una nueva metodología ordinaria y explica que se está coordinando el tema con la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación, para dimensionar la información que se requiere.

Otras acciones es abordar el manejo de los expedientes de forma específica y ajustar el proceso de trabajo del trámite de estudios tarifarios para ajustarlo a la aprobación de la Intendencia.

Respecto al tema de calidad, destaca que las principales quejas recibidas de los usuarios, se refieren a tres temas puntuales: i) cobros no autorizados, ii) mal trato de los usuarios, en particular con adultos mayores y iii) mal estado de las unidades. Explica las acciones para ejecutar el proyecto de “marchamo” tarifario para buses, a la negociación para el diseño y ejecución con el INA de un plan de capacitación para choferes de autobús y a la elaboración de formato de informes sobre resultados de inspección y giro de disposiciones.

Adicionalmente, explica la distribución de los funcionarios de acuerdo a las siguientes tareas: tema de buses, otros servicios regulados, base de datos, calidad, apoyo administrativa e inspecciones. Comenta que se está trabajando con el INEC, para el tema de índices, encuestas, y se está a la espera de la propuesta del caso, lo cual es un trabajo estimado para el segundo semestre 2013.

Finalmente, comenta las acciones de mediano plazo en torno al plan estratégico de la Intendencia de Transporte, el desarrollo de sistemas de información, el desarrollo metodológico y del capital humano, la rendición de cuentas y proyectos específicos.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** expresa que, en su opinión, sobresale de la presentación el estado de asuntos pendientes. Asimismo, le parece claramente que la ARESEP debe aspirar a ser el mejor agente estratégico en el mercado de transportes. Lo anterior presenta la necesidad de tener diferentes tipos de apalancamientos, a través de alianzas estratégicas con otros actores del sector que tengan intereses comunes. Desde esa óptica, se tiene que visualizar ese tipo de relaciones y posicionamiento, en un contexto donde la ARESEP tiene que liderar el sector.

En temas operativos, comenta que se tiene que incorporar el tema de calidad en los modelos, lo cual es de suma importancia. Agrega que hay un gran trabajo en especificar exactamente cuáles son las necesidades reales que tiene esa Intendencia. En su criterio, el recurso humano es insuficiente, además que se requiere de funcionarios con una gran visión que permita obtener un posicionamiento estratégico dentro del sector. Se tiene que estar en la toma de decisiones.

Luego de algunos comentarios adicionales sobre el tema objeto de este artículo, el señor **Dennis Meléndez Howell** sugiere dar por recibidas las exposiciones de las Intendencias de Energía y Transporte Público, así como posponer para una próxima sesión, la presentación de la Intendencia de Agua y Saneamiento. Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 04-10-2013

1. Dar por recibido los informes brindados en esta oportunidad por los señores Juan Manuel Quesada Espinoza y Enrique Muñoz Aguilar, en torno a la situación actual que presentan las Intendencias de Energía y Transporte, respectivamente.
2. Posponer para la sesión extraordinaria del 18 de febrero de 2013, el informe de la situación actual que presenta la Intendencia de Agua y Saneamiento.

ARTÍCULO 6. Asuntos pospuestos.

El señor *Dennis Meléndez Howell* indica que, dado lo avanzado de la hora, sugiere posponer el punto 4 de la agenda. Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 05-10-2013

Posponer, para la sesión extraordinaria del 21 de febrero de 2013, el conocimiento de la exposición sobre el cronograma de nombramientos de Recursos Humanos y opciones para disminución de plazos.

A las trece horas finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva