

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA

N.º 19-2013

14 de marzo de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN ORDINARIA N.º 19-2013

Acta de la sesión ordinaria número diecinueve, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el jueves catorce de marzo de dos mil trece, a partir de las once horas y cuarenta y cinco minutos. 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; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua y Saneamiento; 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 cambio de hora de inicio de la sesión.

El señor *Dennis Meléndez Howell* indica que, originado de una reunión externa en horas de la mañana, y en la que se encontraban todos los miembros de la Junta Directiva, de común acuerdo decidieron adelantar el inicio de esta sesión. En ese sentido, propone modificar la hora establecida originalmente para las 14:00 horas, de manera que inicie a las 11:45 horas.

Analizado el planteamiento, la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 01-19-2013

Modificar la hora de inicio de esta sesión a las once horas con cuarenta y cinco minutos.

ARTÍCULO 2. Aprobación del Orden del Día.

El señor *Dennis Meléndez Howell* da lectura al orden del día.

El señor *Rodolfo González Blanco* sugiere excluir el punto 6.1 del conocimiento de la Junta Directiva, toda vez que las condiciones originales del estudio de reasignación del puesto código 21201, cambiaron. Lo anterior implica que el Departamento de Recursos Humanos realice nuevamente dicho estudio.

El señor *Dennis Meléndez Howell* propone además, trasladar el punto relacionado con la exposición del señor Miguel Aguilar Zamora, consultor informático externo, una vez conocido el punto de la exposición de las reasignaciones de puestos.

Acto seguido, somete a votación los planteamientos, y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 02-19-2013

Aprobar el orden del día de esta sesión, y modificarlo en el siguiente sentido:

- i. Excluir el punto 6.1 relacionado con el estudio de reasignación de puesto código 21201, oficios 627-GG-2012 y 674-DERH-2012 y 893-RG-2012 y 638-DERH-2012, en el entendido de que el Departamento de Recursos Humanos realice nuevamente el estudio del citado puesto.
- ii. Trasladar el punto relacionado con la exposición del señor Miguel Aguilar, consultor informático externo, una vez conocido el primer tema de reasignación de puestos.

A la letra, el orden del día dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Aprobación del acta 17-2013, celebrada el 7 de marzo de 2013.*
3. *Asuntos del Regulador General.*
4. *Asuntos de los Miembros de Junta Directiva.*
5. *Asuntos resolutivos.*
 - 5.1 *Estudio de reasignación de puestos códigos 22101 y 43304 de la Intendencia de Agua y Saneamiento. Oficios 989-RG-2012 y 683-DERH-2012.*
 - 5.2 *Exposición del señor Miguel Aguilar Zamora, asesor informático.*
 - 5.3 *Estudio de reasignación de puestos códigos 43102, 14137 y 24142 de la Dirección General de Participación del Usuario. Oficios 986-RG-2012 y 664-DERH-2012.*
 - 5.4 *Estudio de reasignación de puestos códigos 20105 y 25159 de la Intendencia de Energía. Oficio 987-RG-2012 y 681-DERH-2012.*
 - 5.5 *Estudio de reasignación de puestos códigos 13106 y 13103 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación. Oficios 990-RG-2012 y 684-DERH-2012.*
 - 5.6 *Estudio de reasignación de los puestos 13105, 12143, 32105 y 43305 de la Intendencia de Transporte Público. Oficio 157-RG-2013 y 109-DERH-2013.*
 - 5.7 *Estudio de reasignación de los puestos 23144, 25144, 34305 y 44214 de la Intendencia de Agua y Saneamiento. Oficio 162-RG-2013 y 115-DERH-2013.*
 - 5.8 *Propuesta de creación de una nueva serie dentro de la estructura ocupacional de la institución, conformada por las clases de Profesional Especialista 1 (PEI) y Profesional Especialista 2 (PE2). Oficio 184-RG-2013.*
6. **Asuntos informativos.**
 - 6.1 *Aclaración sobre las variables a considerarse para la elaboración de la Base de Datos de Transporte para la Fijación Ordinaria para el Servicio de Transporte Remunerado de personas, Modalidad Autobús. Oficio 34-DGDR-2013, del 05 de marzo de 2013.*
 - 6.2 *Estudio de opinión de la percepción de los usuarios, sobre la prestación de los servicios públicos, realizada en consultoría por la empresa Demoscopia. Oficio 0310-DGPU-2013, del 4 de febrero de 2013.*
 - 6.3 *Documento “Estrategia de Comunicación Abordaje Integral”, preparado por la Oficina de Comunicación de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficio 173-RG-2013, del 28 de febrero de 2013.*
 - 6.4 *Informe de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” que realiza mensualmente la Contraloría de Servicios. Oficio 187-RG-2013, del 5 de marzo de 2013.*

ARTÍCULO 3. Aprobación de Actas.

El señor *Dennis Meléndez Howell* somete a conocimiento de la Junta Directiva el borrador del acta de la sesión 17-2013.

En discusión el acta 17-2013

Los señores miembros de la Junta Directiva realizan observaciones de forma. El señor *Dennis Meléndez Howell* la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 03-19-2013

Aprobar, con base en las observaciones de forma formuladas en esta oportunidad, el acta de la sesión 17-2013, celebrada el 7 de marzo de 2013, la cual se distribuyó entre los señores miembros de la Junta Directiva copia del borrador correspondiente, para los fines pertinentes.

ARTÍCULO 4. Estudio de reasignación de puestos códigos 22101 y 43304.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, la señora Norma Cruz Ruiz Jefa a.i. del Departamento de Recursos Humanos, a participar en el análisis de este tema.

Seguidamente se entra a conocer el tema relacionado con los estudios de reasignación de puestos y la señora *Norma Cruz Ruiz* indica que, en primer lugar, brindará una exposición introductoria del tema y, posteriormente, se va a referir puntualmente a los diferentes estudios sometidos en esta oportunidad. Comenta acerca de la descripción del proceso para el estudio de puestos en la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, el cual conlleva aspectos como: quién solicita el estudio, quién lo autoriza, quién lo ejecuta y las fases de trámite.

Explica que el artículo 52 del RAS señala:

- *Artículo 52.—Solicitud de estudios individuales de puestos. Las Jefaturas de Dirección podrán solicitar al Jerarca Superior Administrativo correspondiente de oficio o a solicitud del (de la) funcionario(a) interesado(a) su autorización, para que se realice un estudio individual de puestos en la dependencia a cargo de aquéllos(as), cuando ocurran variaciones sustanciales y permanentes en la naturaleza, alcance, funciones o requisitos de los puestos; por un período de seis meses, para mejorar el servicio público que se brinda.*
- *La solicitud se hará por escrito exponiendo las razones que lo justifiquen y los medios presupuestarios con los cuales se hará frente a una posible reasignación.*
- *Una vez dada la autorización del Jerarca Superior Administrativo correspondiente, Recursos Humanos iniciará el estudio técnico, con base en el cual el Jerarca podrá recomendar lo pertinente a la Junta Directiva a quien le corresponderá en definitiva aprobar o improbar la solicitud. (Modificado en La Gaceta 98, 21 de mayo 2010)*

Manifiesta que las fases del estudio se refieren a: i) Planificación del estudio: verificación de contenido presupuestario, elaboración de cronograma, envío de cuestionario, coordinación de entrevistas; ii) Estudio del puesto: metodología, clasificación de puestos; Reasignación: cuestionario, entrevista a funcionarios, estudio muestras de trabajo y entrevistas a jefatura; iii) Análisis de los datos y evidencias recopiladas, y iv) Presentación de resultados a la Junta Directiva.

Por otra parte, define que el tema de reasignaciones se contempla en el artículo 45 del RAS que señala:

- *Artículo 45.—Realización de estudios de puestos. Los estudios de puestos parciales o integrales, según sea el caso, se realizarán cuando operen cambios sustanciales y permanentes en las labores que ejecutan los(as) funcionarios(as) o en la estructura organizativa de la Institución.*
- *Además, podrán efectuarse análisis para casos concretos, cuando las circunstancias así lo ameriten, sin perjuicio de la política que dicte la Junta Directiva en la materia.*
- *La metodología de clasificación y valoración de puestos es el instrumento que permite, sobre la base del estudio de la naturaleza, alcance y responsabilidades de las funciones asignadas a cada puesto, determinar la clasificación y valoración que corresponderá a cada uno.*

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta su preocupación en el sentido que, de todos los estudios realizados por el Departamento de Recursos Humanos, no se indica en qué se beneficia la Institución con esas reasignaciones. En su criterio, la parte relevante no es el hecho de reasignar a un funcionario, sino en qué le favorece a la ARESEP promoviéndolo. Además, desea conocer cuál es la justificación técnica.

Señala que si una jefatura presenta una buena justificación, por ejemplo, desarrollar metodologías complejas que requieran profesionales de mayor nivel, sin duda se puede concluir, en ese caso, que va a existir un beneficio. Reitera que no queda claro en los estudios realizados en qué se va a favorecer la Institución.

La señora **Norma Cruz Ruiz** indica que, fundamentalmente, es el resultado que alcanza con la ejecución de las funciones.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si se lleva seguimiento de ese aspecto, a lo que la señora **Norma Cruz Ruiz** explica que la responsabilidad la tiene la jefatura. Sin embargo, en el procedimiento que se está trabajando, hay un principio en la función pública el cual indica que a los estudios de puestos se les tiene que dar una provisionalidad mínima de seis meses, para asegurarse que las funciones que se han venido ejecutando, se siguen manteniendo. Apunta que eso garantiza controlar que no se hagan recargos temporales. Agrega además, que la reasignación se presenta cuando se produce un cambio sustancial y permanente en las funciones de un puesto.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si los estudios responden a un análisis organizacional de la Institución como un todo. Por ejemplo, en la justificación de creación de dos plazas en la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, se indicaba claramente, cuáles plazas se requerían y el nivel de los profesionales, para lograr cumplir con determinadas funciones específicas. Por lo anterior, la consulta concreta es, si los estudios se ajustan a algún proceso organizacional o es la jefatura que determina su propia organización.

La señora **Norma Cruz Ruiz** señala que no está explícitamente establecido en los estudios de la organización interna de cada dependencia. Parte de lo que se está indicando en el procedimiento que se está elaborando, es que ese tipo de aspectos deben venir avalados por la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el superior jerárquico.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que, ante esta situación se estarían asignando plazas sin conocer los resultados. El problema es que se reasignan, sin saber cuál es el beneficio que se va a obtener.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** comenta que, se entendería que si se tiene un profesional 2 y se reasigna a profesional 3, es independiente de la persona. Ahora bien, si el funcionario que está en el puesto profesional 2 va a ocupar el puesto de profesional 3, a esa persona se le traslada de categoría. Entiende que, si una persona hace más funciones de las que tiene, se reclasifica, pero no necesariamente es la persona, sino el puesto.

A partir de este momento se declara un receso.

El señor **Dennis Meléndez Howell** reanuda la sesión y señala que, según su punto de vista, lo que sucede es que existe una determinada estructura en la Institución. Pero con el transcurso del tiempo, algunas de las tareas se van sofisticando o incluso aparecen nuevas en las diferentes unidades. Para ir atendiendo estos cambios estructurales, lo que usualmente se hace es recurrir al personal con que se cuenta. Es así como algunos funcionarios empiezan a desempeñar funciones más altas de lo que corresponde a su categoría. Agrega que, cuando se llega a un cierto nivel crítico, aparece la disyuntiva de si se regresa la persona a las funciones que desempeñaba anteriormente, las cuales probablemente pasaron a ser minoritarias dentro de sus funciones y crear una nueva plaza, o bien, como se hace usualmente, proceder a hacer una reclasificación.

En ese sentido, lo normal es que el funcionario ya está inmerso en ese tipo de tareas y produciendo el resultado que se esperaría de la nueva plaza, o sea, que aquella persona, que si bien estaba en un puesto inferior, en la práctica está realizando funciones de mayor rango, porque no había quien las hiciera. Desde este punto de vista, lo que se debe esperar de beneficio institucional es, precisamente, lo que esa persona ya ha venido haciendo. Si se le quitan las funciones y no hay quien las desempeñe, la Institución pierde. Es lógico que si quien está haciendo esas nuevas funciones se desempeña bien y tiene los requisitos para ser reclasificado, finalmente quede ahí. En otros casos, probablemente no es así y es por eso que el Departamento de Recursos Humanos debe tratar de identificarlos, para asegurarse que no sean funciones asumidas temporalmente o que estén traslapando funciones que corresponden a otros funcionarios.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera que no es posible que se pueda justificar caso por caso. Para argumentar esto, se debería crear una nueva plaza y deshacer la otra, ya que las funciones están a otro nivel, pero hay que verlo en el contexto de la unidad como un todo. Si un puesto de profesional 3 (P3) lo está desempeñando un profesional 2 (P2), se debe eliminar la P2.

La señora **Carol Solano Durán** señala que, en efecto, así es como funciona. Se reclasifica una plaza y la anterior desaparece.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta su preocupación ya que en las justificaciones que se presentan en los estudios, no queda claro el beneficio institucional. Por otro lado, no se le justifica a la Junta Directiva, qué está obteniendo la Institución con las reasignaciones. En su criterio, cuando se necesitan plazas más calificadas, se deben sacar a concurso. No está de acuerdo en colocar a los funcionarios a realizar otras funciones, incluso tareas que no siempre son totalmente comprobables, como son las de coordinar.

En cuanto al tema de quiénes coordinan y a cuántos funcionarios se coordinan, es el otro argumento que desea expresar. Indica que lo que caracteriza el caso de los profesionales y de las secretarías, es que la mayor experiencia implicaría atender labores más complejas y desempeñar labores de coordinación, así como asumir responsabilidades individuales claramente identificables. En esa línea, tampoco se observa un estudio de cómo está conformada la estructura organizacional de la unidad, para determinar a cuántos funcionarios coordinan los profesionales 5.

Por esa razón, no le satisface el tema de las reasignaciones sin conocer el beneficio real que va a significar para la Institución. Incluso, el artículo 52 del RAS citado por la señora Norma Cruz, establece que tiene que haber una mejora del servicio. Apunta que en el documento que se distribuya a Junta Directiva, se debe incluir, al menos, la justificación del jefe -que sea válida y comprobable- e indicar cómo se distribuye la estructura actual del departamento. En su opinión, requiere ver la parte organizativa con una justificación.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que no se puede hacer la justificación únicamente de un puesto, sino que tiene que hacerse en el contexto del trabajo de la unidad que se trata, porque afecta la organización de esa área específica y con una justificación similar a la de creación de una plaza y no, de forma aislada.

La señora **Norma Cruz Ruiz** explica que se ha omitido en el documento ese apartado, pero en el análisis que realizó el Departamento de Recursos Humanos, incluye una distribución de la estructura, cómo está organizada cada una de las áreas y no solamente del área, sino entre ellas. Se hace un organigrama de cargos de cada área, cómo están identificadas y ubicadas, esto en cumplimiento a un lineamiento que el señor Regulador General emitió en su oportunidad, que se debe guardar el equilibrio de la estructura ocupacional.

Agrega que el puesto lo cambia la persona, incluso transforma el puesto de trabajo, pero si se ha hecho un análisis de cómo está organizada cada dependencia, para determinar si la estructura lo soporta y si se justifica cómo se realizan las funciones. Además, comenta que se ha venido mejorando los informes, éstos indican en qué parte se ubica el puesto en la organización.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** aclara que no tiene duda que el Departamento de Recursos Humanos realiza un gran trabajo. Sin embargo, considera que eso debe quedar reflejado en el documento que se presenta a Junta Directiva. No se trata que esos documentos sean tan extensos. Lo conveniente es que en un resumen breve de cada estudio, conste la información sobre cuál es la justificación y el beneficio para la Institución, así como cuántos funcionarios se desempeñan actualmente en el nivel de profesional que se reasigna y cómo quedaría la estructura, todo lo cual va a representar un insumo importante para esta Junta Directiva al tomar una decisión.

La señora **Norma Cruz Ruiz** manifiesta su preocupación en el sentido que, parte de los estudios se realizaron antes de la entrada en vigencia de las Intendencias. Apunta que no tiene cuánto han cambiado organizacionalmente. Al hacer los ajustes que están solicitando los miembros de la Junta Directiva al informe, se tendría que actualizar ese otro aspecto.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que, por el momento hay estructuras que no se han consolidado. Indica que, por ejemplo, la estructura de la Dirección General de Participación al Usuario (DGPU) no está definida totalmente. En este momento, los cambios que se deben realizar en esa dirección no están establecidos, pero la intención es que haya cambios sustanciales, de modo que los procedimientos se simplifiquen y que más bien se enfatice en otros.

La señora **Norma Cruz Ruiz** se refiere a los casos de DGPU, en donde se está recomendando mantenerlos, hasta que no se implemente el nuevo el RIOF, porque la justificación fue que se había dado un cambio de estructura. Ante esta situación, se hizo la consulta a la Dirección General de Estrategia y Evaluación y a la Gerencia General, en esa oportunidad aún no estaba aprobado el RIOF. Salvo mejor criterio, sugiere que los demás casos de reasignaciones, los pueden validar con los Intendentes de Transporte Público, Energía y Agua y Saneamiento. Además, se agrega la información solicitada en esta ocasión.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que ahí la justificación es que los cambios tienen que ser sostenibles para adelante.

La señora **Carol Solano Durán** aclara que, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 del RAS, procede la reasignación de funciones cuando ocurran variaciones sustanciales y permanentes en la naturaleza, alcance, funciones o requisitos de los puestos; por un período de seis meses, para mejorar el servicio público que se brinda.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que sería una variación permanente, desde el momento en que se apruebe.

La señora **Carol Solano Durán** indica que venía realizando esas funciones, seis meses antes, por lo que quiere decir, que son funciones que esa dependencia debe continuar realizando y que se le van a seguir asignando a ese funcionario, para justificar el cambio.

La señora **Grettel López Castro** manifiesta que comparte plenamente los dos temas que ha señalado el directivo Sauma Fiatt. Adicionalmente, observa que en algunos casos la clasificación actual del puesto y la propuesta, pasa de profesionales P1 a P3 y de P3 a P5. Recuerda que cuando laboró en la función pública, se iba escalando poco a poco y se iba reconociendo gradualmente el esfuerzo y la experiencia asumida. No obstante, reconoce que si hubiese una condición particular que justifique la reclasificación, por ejemplo, un nuevo título académico, funciones de mayor responsabilidad, experiencia o méritos por ejecutoria, sería entendible valorar el caso, sin perder de vista que reconocer clasificaciones para dos categorías de puesto o más, debe ser muy bien fundamentado.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que, otro tema a considerar, desde su punto de vista, es que se debe cambiar el tema de la experiencia, ya que la delimitación que existe actualmente no funciona. Comenta la experiencia por cada categoría profesional y la importancia de contar con personal con verdadera experiencia. El punto fundamental es, que no concibe cómo una persona con 36 meses de experiencia, pueda ser profesional 5.

La señora **Norma Cruz Ruiz** señala que es importante informar que ya se adjudicó la oferta para iniciar el estudio del manual de puestos. Asimismo, se requiere de un lineamiento de esta Junta Directiva para darle orientación a ese manual.

Seguidamente explica los diferentes casos generales que se presentan en las Intendencias de Agua y Saneamiento y de Transporte Público. Asimismo, se refiere al tema de los perfiles de los profesionales 5.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** propone posponer todas las reasignaciones de las Intendencias, hasta tanto los señores Intendentes lleven a cabo un análisis de la estructura y determinen cómo van a organizar sus funciones.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que desea conocer la justificación del caso, en el mismo formato en que se van a presentar para todos, pero de forma muy resumida.

Sugiere posponer los temas, toda vez que la información que está siendo suministrada en esta oportunidad a la Junta Directiva para tomar la decisión, no está completa, ya que el Departamento de Recursos Humanos no la ha incorporado en esos documentos. Cita como ejemplo, un aspecto muy importante como lo es la justificación de la jefatura. En ese sentido, es significativo solicitar la ampliación de la información a ese Departamento para tomar la decisión.

El señor **Dennis Meléndez Howell** agrega que, debe ponerse atención a la opinión de los jefes que están recomendando las reclasificaciones. Cuando un jefe da una justificación, ésta debe quedar debidamente acreditada en el estudio, y si el Departamento de Recursos Humanos considera que la recomendación no es aceptable, deben quedar explícitos los argumentos en contrario, de modo que se pueda pedir cuentas a las jefaturas y exigirles mayor rigor.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** señala que un punto importante en la actualización, es que las Intendencias planteen la estructura considerando cuáles son los requerimientos, las plazas nuevas, las plazas que podrían reclasificarse y cuáles no y con esa visión integral, validar la estructura y requerimientos.

La señora **Carol Solano Durán** indica que, si la decisión es posponer para que el Departamento de Recursos Humanos complemente su informe, señalar el fundamento jurídico del artículo 52 del RAS, para que se acredite que son “*variaciones sustanciales y permanentes en la naturaleza, alcance, funciones o requisitos de los puestos; por un período de seis meses, para mejorar el servicio público que se brinda*”.

Analizado el asunto objeto de este artículo, con base en los comentarios y sugerencias formulados en esta oportunidad, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

La señora Norma Cruz Ruiz, se retira del salón de sesiones,

ACUERDO 04-19-2013

Posponer el conocimiento de los estudios de reasignaciones de puestos indicados en la agenda como puntos 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 y 5.7, con el propósito que el Departamento de Recursos Humanos, con base en los comentarios y sugerencias formulados en esta oportunidad, complemente los citados estudios con la información requerida y valide dichos estudios de reasignación de puestos con las distintas Intendencias, todo ello a la luz del artículo 52 del RAS.

ARTÍCULO 5. Exposición del señor Miguel Aguilar Zamora, asesor informático.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, el señor Miguel Aguilar Zamora, asesor informático, a participar en el análisis de este artículo.

En cumplimiento de lo resuelto en el numeral 2, del acuerdo 01-07-2013, del acta de la sesión 7-2013 celebrada el 4 de febrero de 2013, el señor **Miguel Aguilar Zamora** realiza una exposición acerca de la posibilidad de implementar los sistemas de información que están operando en la SUTEL y la Contraloría General de la República. Comenta que desea brindar algunas recomendaciones y razonamientos que permitan a la Junta Directiva y a la Dirección Administrativa Financiera, tomar las mejores decisiones.

Explica que se elaboró un cuestionario y se aplicó en la SUTEL, concerniente a la parte de operación de los sistemas y cumplimiento. Señala que existen veinticuatro sistemas que están operando en SUTEL, entre ellos comenta sobre el caso de las cuentas por cobrar, el sistema de evaluaciones, control de marcas, la evaluación del desempeño, el expediente en plan de sucesión y el sistema de capacitación y desarrollo. Agrega que los otros sistemas están implementados y están operando con una alta satisfacción.

Indica que la implementación de los sistemas, requirió de muchos recursos durante ocho meses, lo cual se logró a través de un liderazgo técnico que ejerció la Gerencia de Operaciones. Realizaron una configuración y parametrización del sistema y esa es la parte de más cuidado, porque esos sistemas requieren llenarse de parámetros relacionados con la Institución. Se establecieron prioridades, fundamentalmente para implementar la contabilidad, el presupuesto y la planilla, de donde se genera los centros de costo. La implementación finalizó el 30 de noviembre de 2012.

Ante una consulta del señor **Rodolfo González Blanco** respecto a que le aclare el término negociación, el señor **Miguel Aguilar Zamora** comenta que se realizó una licitación. Aprovecha la oportunidad y sugiere que sería conveniente, poner en el cartel una cláusula, mediante la cual los oferentes, en el momento de la apertura, puedan mejorar la oferta económica.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si SUTEL es la propietaria de ese sistema. ¿Qué sucedería si ARESEP deseara el sistema que implementó SUTEL?

El señor **Miguel Aguilar Zamora** indica que no, porque la empresa que se contrató lo que cedió fue el derecho del uso de las licencias y la modificación de los programas que le está arrendando, no la comercialización. Comentó con el señor Rodolfo González, sobre la posibilidad que SUTEL le brindara servicios a la ARESEP, esto debido a que revisó el convenio de servicios que existe entre ARESEP-SUTEL.

Continúa su presentación y se refiere a los sistemas de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Indica que es importante que, además de los sistemas financieros y administrativos, hay sistemas como el de gestión documental, para la cual se están elaborando los términos de referencia del cartel, y que es para manejar todo lo que es correspondencia interna, externa, firma digital y una serie de elementos importantes y el mismo de la toma de decisiones, que está asociado a todo lo que es evaluación del desempeño.

Explica que este sistema tiene muchas ventajas, todo es electrónico, a partir de enero del 2010, no se manejan papeles internos, todo es digital y asociado a un expediente electrónico, es parte de las ventajas que se podrían aplicar. De igual manera está el sistema de planificación institucional, el cual maneja todos los planes de la Contraloría General de la República, desde el plan estratégico, el plan operativo institucional.

Se refiere al tema de la adquisición de equipo y software, y la posibilidad de analizar el costo de una versión inicial, la planificación-organización del proyecto y luego, se debe hacer un diagnóstico para ver los ajustes. En cuanto al personal, considera que la mejor opción es contratar.

Los costos de hardware y software, para montar los sistemas de la Contraloría General de la República y mantenerlos por dos años, con un servidor, un software de Oracle, una licencia ilimitada, con dos años de garantía, tienen un costo de \$8.236.00, además tiene 32g de memoria.

Indica que la SUTEL tiene un año de estar con este sistema, si ARESEP estuviera en la misma plataforma, el respaldo técnico entre ambos sería muy valioso, inclusive para efectos de respaldar información entre ambas. La adquisición del software no tiene costo; en el caso de la Contraloría General de la República, los ajustes a los sistemas que aplicaría esta Institución, porque son los mismos. Se puede operar en la base de datos de SUTEL, como una compañía más, hay que negociar y buscar la posibilidad de no incurrir en un pago.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta al señor Aguilar Zamora, qué recomienda, hacerlo con los sistemas de Sutel o de la Contraloría General de la República.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** indica que, en este momento existe una gran inversión, que ha hecho la ARESEP, en el proceso licitatorio y que está a pocos días de darse la apertura. Por lo que considera que una opción sería, esperar para analizar las ofertas.

La señora **Grettel López Castro** externa su preocupación respecto de los tiempos en el proceso licitatorio para obtener un sistema administrativo financiero integrado, y lo que se puede hacer en el corto plazo para solventar las necesidades inmediatas de automatización de información. Consulta si es posible empatar los dos procesos, ya que la licitación establece requerimientos específicos a los oferentes mediante un cartel definido, por lo que no se les podría solicitar que acomoden el sistema a lo que la institución logre avanzar en cualquier vía, convenios por ejemplo, porque los requerimientos ya fueron definidos en el cartel de licitación.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** indica que en el caso de los requerimientos, cuando se habla de negociar con la empresa contratada en Sutel, es porque los sistemas tipo paquete, se hacen para que corran en diferentes bases de datos. Considera que una negociación con la Contraloría General de la República, se podría iniciar en cualquier momento.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** entiende que es beneficioso para ARESEP, utilizar los sistemas de la Contraloría General de la República, pero tiene un costo ya que se debe adquirir la plataforma de Oracle.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** manifiesta que es correcto lo señalado por la directora Saborío Alvarado, en el sentido que se tiene que adquirir la plataforma de Oracle a la empresa que resulte adjudicada en la licitación que está en proceso. Se debe esperar a que el proceso se cumpla, si se adjudica a una empresa y ésta tiene su sistema administrativo-financiero en Oracle, sería mejor opción, o sea, adjudicar en Oracle, para agregarlos a los sistemas que están adquiriendo y son precisamente los que tiene la Contraloría General de la República.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala otra inquietud y en el sentido de qué obtendría ARESEP a través de la licitación si se adjudicara la plataforma en Oracle, más allá de lo que se podría lograr con el sistema de la Contraloría General de la República.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** indica que, se lograría además las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

La señora **Grettel López Castro** consulta si el cartel con todos los requerimientos generales y los módulos integrados, sería un concepto mucho más amplio de lo que se está visualizando con los sistemas de la Contraloría General de la República. A partir de lo anterior consulta si el señor Esteban Castro Quirós y las personas que han participado en este proceso, asimilan que este sistema se pueda implementar en ARESEP en el corto plazo.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que, según los requerimientos del cartel, es un sistema integrado y los de la Contraloría General de la República también. Lo que sucede es que, cuando se observa un ERP, todos son sistemas integrados entre sí, de tal manera que, por ejemplo, los asientos se generan automáticamente, se aprovechan los centros de costo que están en recursos humanos, y en general todos los módulos comunes se aprovechan.

La señora **Grettel López Castro** señala, para aclarar su punto, que la licitación tiene un precio en sí misma y es un precio alto, por lo que establecer algún convenio para adaptación de los módulos de la Contraloría General de la República podría ser conveniente en razón del costo y conveniencia que esta opción ofrece. Se cuestiona, qué sentido tendría licitar algo muy costoso, para solo agregarle dos módulos al sistema, en lugar de traerse directamente los sistemas de la Contraloría General de la República y desarrollar los módulos específicos que requiere la institución.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** indica que, en cuanto al sistema administrativo-financiero, que puede ser muy caro o muy barato, depende de cómo entren los oferentes. En el caso de la Contraloría General de la República, lo que habría que valorar es el tiempo en que se puedan dar los ajustes, que van a ser menores que si fuera con otra empresa que resulte adjudicada.

Una vez que se realice la adjudicación, lo ideal es negociar con la empresa, para que se implemente la plataforma Oracle, porque al hacerlo de esta forma, se le van a agregar sistemas muy valiosos a la Institución sin costo alguno, como por ejemplo expedientes electrónicos, gestión documental y toma de decisiones.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** manifiesta que existe un problema, está en proceso una licitación pública, la cual conlleva una serie de cumplimientos legales. Se habla de la posibilidad de escoger a determinada empresa. Tienen que tomar en consideración posibles apelaciones que presentarían otros oferentes por alteración del procedimiento.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** recomienda esperar que el proceso finalice y una vez que la licitación esté adjudicada, negociar con el oferente para que se haga en Oracle.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** considera importante tener claro, si para la licitación había un precio de referencia, porque se trata de un precio de mercado, no un precio dado de forma subjetiva, ya que por un aspecto de este tipo se podría declarar infructuosa. Considera significativo conocer la opinión del señor Esteban Castro Quirós, del Departamento de Tecnologías de Información de esta Institución.

El señor **Esteban Castro Quirós** explica que, cuando se habla de un sistema integrado, Sutel y Contraloría General de la República, se refiere a una cierta cantidad de módulos en plataformas totalmente diferentes. Entiende muy bien la propuesta del señor Miguel Aguilar Zamora, en el sentido que, de lo que resulte de la licitación pública, se le solicitaría a la empresa que se le adjudique, que traiga la implementación de este sistema integrado en plataforma Oracle.

Comenta que al contar con una plataforma Oracle, le daría a la Institución la posibilidad de negociar con la Contraloría General de la República para utilizar sus sistemas y que no son el administrativo-financiero, sino otros que son parte de lo que utiliza esa Institución. En algún momento y a solicitud del señor Rodolfo González Blanco, realizó un estudio sobre las implicaciones económicas para contar con una plataforma Oracle. Existen divergencias importantes en los precios planteados por el señor Miguel Aguilar Zamora, ya que conversó con el señor Javier Brenes de la Contraloría General de la República, quien lo refirió a uno de los desarrolladores que ellos utilizan.

Se hizo el contacto con el proveedor recomendado y los costos se elevaban a setecientos u ochocientos millones de colones. Planteaban una serie de argumentos, por ejemplo, que la plataforma que tiene la Contraloría General de la República, ya no está vigente, que el sistema de comunicación web, ya no es el que Oracle le da soporte, sino que ahora es uno nuevo y eso implica una inversión en licenciamiento. Indicaron que para implementar Oracle en una plataforma virtual, que esa sería la línea que se estaba

siguiendo, habría que invertir en una infraestructura física de servidores, totalmente independiente de la que tiene ARESEP.

Indica que en el informe que le presentó al señor Rodolfo González Blanco, están los costos estimados, incluyendo los costos de capacitación. Hay un tema importante que le parece fundamental referirse y es que, para lo que es el desarrollo de sistemas propiamente, el Departamento de Tecnologías de Información está contratando profesionales 1, el nivel académico máximo es bachiller, si se deseara contratar profesionales 2, se requiere una licenciatura.

Apunta que se hizo una especie de estudio de mercado, para conocer cómo está el tema del costo del profesional, y se concluye que los bachilleres con experiencia Oracle, están alrededor de los \$3.000 mensuales y en ARESEP lo que se les puede ofrecer son ¢960.000 mensuales. Se tendría que analizar, si el tema de contratación de personal se enfoca hacia servicios profesionales, haciendo caso omiso a los requisitos académicos que se requieren.

Es importante buscar la manera de que este personal, forme parte de la Institución, y así apropiarse de los sistemas, del conocimiento, de la capacitación y de la preparación, por lo que se tiene que valorar muy bien el tema de personal. Considera que generar un experto a lo externo es muy costoso, significa que esa persona adquiera experiencia, no de meses, sino de años, haciendo el trabajo que tiene que desarrollar. Además, se presenta un riesgo muy alto, y es que al final esa persona, una vez capacitada, en determinado tiempo se vaya de la Institución.

Manifiesta que el aspecto que le preocupa es el señalado anteriormente, propiamente al tema de personal, por lo demás, señala que están abiertos a la plataforma que se elija. Agrega que le parece interesante la estrategia propuesta por el señor Miguel Aguilar Zamora. Asimismo, se refiere a una de las recomendaciones indicadas por el señor Aguilar, sobre el tema de cumplimiento de las NIC'S. Desconoce cómo está el plazo máximo de cumplimiento, pero si es importante respecto a lo que es la inmediatez del uso de los sistemas.

Ante una inquietud del señor **Rodolfo González Blanco** acerca del efecto del desarrollo de los otros sistemas que se están manejando, el señor **Esteban Castro Quirós** indica que se tiene que valorar el tema de comunicación, entre la plataforma Microsoft y la Oracle. Hay que valorar el proyecto de gestión documental, si se detiene o no.

Además, informa que se sostuvo una reunión con la empresa que distribuye el producto que utiliza la Contraloría General de la República, por lo que se tienen impresiones de ellos, propiamente sobre el producto que manejan, no es un producto totalmente integrado; no incluye firma digital, tampoco la parte de digitalización. Por lo anterior, se debería plasmar en el cartel del proyecto de regulación, que sea sobre la plataforma que se decida utilizar. Básicamente le ocupa la parte de estandarización, la de comunicación.

Dependiendo de la decisión se tome, le comunicará al señor Rodolfo González Blanco, el tema de cuál sería la indicación de parte del Departamento de Recursos Humanos, sobre la contratación del personal, considerando el costo de un profesional experto en el mercado y lo que la Institución puede pagar a esos expertos.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta cuál es la dirección de Oracle versus Microsoft. Existe la posibilidad de que alguno desaparezca o que llegue a imponerse como el estándar, a lo que el señor **Miguel Aguilar Zamora** manifiesta que no existe ese problema.

La señora **Grettel López Castro** manifiesta su preocupación respecto a las cifras referidas por el señor Esteban Castro. Entiende que el señor Aguilar Zamora no incorporó en su propuesta el componente de capacitación y las contrataciones que se requieren para implementar el sistema; no obstante, son dos posiciones de costo muy diferentes entre sí para obtener un resultado similar.

El señor **Esteban Castro Quirós** indica que se tendría que valorar, dependiendo de lo que resulte de la adjudicación, el peso del personal que se va a requerir. Por otra parte, se estaría hablando que, propiamente en el cartel de la licitación pública, se establece que el proveedor tiene que albergar la solución durante todo el periodo de desarrollo, lo que significa que la ARESEP, tendría dieciocho meses para adquirir la infraestructura. Por lo tanto, considera que no hay ningún problema.

Otro aspecto, es si la ARESEP toma la decisión de utilizar los sistemas de la Contraloría General de la República, se tendría que hacer una inversión inicial en este momento, para lograr implementar esos sistemas. Se debería analizar el tema de contratación de personal, cuánto tiempo va a demorar y hacer la valoración con la parte funcional administrativa-financiera, para determinar si esos módulos hay que adaptarlos y cuál es el costo para hacerlo.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que en materia de personal, supone que lo que hay es un costo marginal, porque el personal informático que tiene la Institución, no desconoce del todo lo de la plataforma de Oracle. Debe haber un costo marginal, en el personal que va a manejar sistemas más sofisticados; es decir, no todo el costo incremental es por pasar de una plataforma a otra, sino que, lo que se requiere es contar con mejores informáticos en la Institución.

El señor **Esteban Castro Quirós** indica que considera que no es mejor personal, sino que éste conozca de otra plataforma, porque la que se ha manejado hasta la fecha es Microsoft. Al traer otra diferente, se debe capacitar al personal en el uso de la otra herramienta, tanto a nivel de base de datos como de desarrollo.

La señora **Grettel López Castro** señala que en términos de recurso humano, según lo indicado por el señor Aguilar Zamora, no es recomendable capacitar el personal de la Institución, sino traer recurso externo con esa experiencia, que permita formar al recurso que se tiene actualmente. Consulta, qué tan abundante es ese recurso en el mercado de informáticos, con formación en Oracle y Microsoft.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** manifiesta que a nivel del país hay más de setecientas instituciones que trabajan con la plataforma Oracle, es un recurso que se puede conseguir fácilmente, igual que el de Microsoft. La parte que es un poco más difícil de conseguir, es una persona especialista en ambos temas, para que realice el traspaso de una plataforma a otra.

Agrega que, según lo comentando por el señor Esteban Castro, en cuanto a los costos que le suministraron de Oracle, incluyen una web logic, que es para efectos de servicios web, pero las herramientas que utiliza la Contraloría General de la República ya están actualizadas, no tiene costo, por esa razón Oracle no la comercializa, está incorporada dentro del producto.

Indica que la parte de la firma digital en el sistema de gestión documental, funciona desde el 2010 en la Contraloría General de la República, se eliminó toda la papelería.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera importante tener presente que la licitación está en proceso, la Institución siempre tiene que elegir la opción que le resulte mejor, pero antes de tomar la decisión de adjudicar, considera que se tiene que ponderar también, cuáles son las otras opciones con que cuenta la Institución para resolver este tema.

La señora **Grettel López Castro** agrega que de acuerdo con lo señalado por la señora Sylvia Saborío, cuando se remitió el informe a la Junta Directiva se indicó que el problema puede ser solventado en el corto plazo, lo que significa que puede establecerse un convenio de colaboración con SUTEL o con la Contraloría General de la República, que permitiría implementar algunos modelos de manera inmediata en ARESEP. Sin embargo, en este momento, se indica que se debe esperar a que termine el proceso licitatorio y analizar si esas condiciones del cartel se pueden ajustar en términos de la plataforma que se requiere.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que hay dos aspectos, primero la viabilidad y factibilidad de que se puedan utilizar los sistemas de SUTEL en ARESEP, pero ese es el punto de vista legal. Segundo, iniciar gestiones con la Contraloría General de la República para efectos de donación de los sistemas.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que le parece que mientras termina el proceso licitatorio, se debería explorar para que al momento de recibir esas ofertas, tener todas las opciones, investigar con la Contraloría General de la República y con la Sutel, cómo sería el tema del convenio. Así se contaría con tres opciones, el producto de la licitación, SUTEL y la Contraloría General de la República.

Luego de algunos comentarios adicionales sobre el particular, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación el planteamiento de la directora Saborío Alvarado y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 05-19-2013

1. Dar por recibida la exposición brindada por el señor Miguel Aguilar, consultor informático, en torno a la posibilidad de implementar en la ARESEP, los sistemas de información que operan en la Superintendencia de Telecomunicaciones y en la Contraloría General de la República.
2. Solicitar al señor Miguel Aguilar, consultor informático, que rinda criterio técnico respecto al estudio presentado por el señor Esteban Castro, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, mediante oficio 125-DETI-2012 del 4 de julio de 2012, sobre la adaptación de los sistemas de la Contraloría General de la República en la Aresep y lo eleve a conocimiento de esta Junta Directiva, en un plazo no mayor al 15 de abril de 2013.
3. Solicitar a la Administración que gestione ante la Contraloría General de la República, la suscripción de un convenio de colaboración para implementar los sistemas informáticos, e informe de las gestiones realizadas en un plazo no mayor al 15 de abril de 2013.
4. Solicitar a la Administración que explore la viabilidad y los mecanismos legales mediante los cuales, la ARESEP pueda acceder a los sistemas de la Superintendencia de Telecomunicaciones, e informe de las gestiones realizadas en un plazo no mayor al 15 de abril de 2013.
5. Todo lo anterior, sin perjuicio de que se continúe la tramitación de la licitación pública N° 2012-LN-000001-ARESEP.

ACUERDO FIRME.

Se retira del salón de sesiones, el señor Miguel Aguilar Zamora.

ARTÍCULO 6. Asunto pospuesto.

El señor *Dennis Meléndez Howell* plantea posponer para una próxima sesión, el conocimiento del tema indicado como punto 5.8 de la agenda.

Analizada la propuesta, la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 06-19-2013

Posponer para una próxima sesión, el conocimiento del tema indicado como punto 5.8 de la agenda, “Propuesta de creación de una nueva serie dentro de la estructura ocupacional de la institución, conformada por las clases de Profesional Especialista 1 (PEI) y Profesional Especialista 2 (PE2). Oficio 184-RG-2013”.

ARTÍCULO 7. Asuntos informativos.

El señor *Dennis Meléndez Howell* comenta los temas indicados en la agenda, como asuntos de carácter informativo. Seguidamente los somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 07-19-2013

Dar por recibidos los asuntos de carácter informativo, a saber:

1. Aclaración sobre las variables a considerarse para la elaboración de la Base de Datos de Transporte para la Fijación Ordinaria para el Servicio de Transporte Remunerado de personas, Modalidad Autobús. Oficio 34-DGDR-2013, del 05 de marzo de 2013.
2. Estudio de opinión de la percepción de los usuarios, sobre la prestación de los servicios públicos, realizada en consultoría por la empresa Demoscopia. Oficio 0310-DGPU-2013, del 4 de febrero de 2013.
3. Documento “Estrategia de Comunicación Abordaje Integral”, preparado por la Oficina de Comunicación de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficio 173-RG-2013, del 28 de febrero de 2013.
4. Informe de la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” que realiza mensualmente la Contraloría de Servicios. Oficio 187-RG-2013, del 5 de marzo de 2013.

A las quince horas y treinta minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de la Junta Directiva