

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 7-2013

4 de febrero de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 7-2013

Acta de la sesión extraordinaria número siete, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes cuatro de febrero de dos mil trece, a partir de las catorce horas. 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; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte Público, Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; 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.

El señor Pablo Sauma Fiatt, no participa en esta sesión, toda vez que se lo impide la atención de compromisos particulares. Asimismo, el señor Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno, no está presente en esta oportunidad, debido a que se encuentra incapacitado.

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. *Juramentación de miembro del Consejo de la Sutel, señor Gilbert Camacho Mora. Oficio de ratificación de la Asamblea Legislativa SD-72-12-13.*
2. *Presentación del señor Miguel Aguilar Zamora, asesor externo de la Junta Directiva en tecnologías de información.*
3. *Continuación del análisis del proyecto de modificación del Reglamento Interno de Organización y Funciones: Matriz de observaciones de la consulta a los funcionarios de la Institución.*

ARTÍCULO 3. Juramentación del nuevo miembro del Consejo de la SUTEL.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, el señor Gilbert Camacho Mora.

La Junta Directiva conoce el oficio SD-72-12-13 del 1º de febrero de 2013, mediante el cual el Departamento de Secretaría del Directorio de la Asamblea Legislativa, se refiere a la ratificación del nombramiento realizado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, del señor Gilbert Camacho Mora, al cargo de miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Del citado oficio SD-72-12-13, se copia lo siguiente:

*“En sesión ordinaria No. 125, celebrada el 31 de enero de 2013, la Asamblea Legislativa **acordó ratificar** el nombramiento del señor Gilbert Camacho Mora, al cargo de miembro propietario por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), para integrar el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones por un plazo de cinco años.”*

Con base en lo anterior y de conformidad con lo establecido en los artículos 11 y 194 de la Constitución Política, el señor **Dennis Meléndez Howell** procede a juramentar al señor Gilbert Camacho Mora, como miembro titular del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones:

¿Juráis a Dios y prometéis a la Patria, observar y defender la Constitución y las leyes de la República y cumplir fielmente los deberes de vuestro destino?

El señor **Gilbert Camacho Mora** manifiesta “*Sí juro*”.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica “*Si así lo hicieréis Dios os ayude si no, Él y la Patria os lo demandé*”.

Seguidamente el Regulador General extiende una atenta felicitación y expresa la satisfacción de la Junta Directiva de la ARESEP, para que inicie sus funciones como nuevo miembro del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

El señor **Gilbert Camacho Mora** agradece a los miembros de la Junta Directiva por la confianza depositada. Asimismo reitera su compromiso de trabajo en el Consejo de la SUTEL.

A partir de este momento se retira el señor Gilbert Camacho Mora.

ARTÍCULO 4. Presentación del señor Miguel Aguilar Zamora, asesor externo de la Junta Directiva en tecnologías de información.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, el señor Miguel Aguilar Zamora, la señora Magally Porras Porras, Directora de la Dirección Administrativa Financiera y el señor Esteban Castro Quirós, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, a participar en el análisis del presente artículo.

El señor **Dennis Meléndez Howell** presenta al señor Miguel Aguilar Zamora y explica la función que realizará como asesor externo en tecnologías de información para la Junta Directiva.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** presenta un resumen de su currículum, a efecto de que la Junta Directiva conozca sobre su experiencia y carrera profesional. Además, explica el rol que asumirá como asesor de esta Junta Directiva.

Inicia su presentación y se refiere al estudio que realizó el cartel de la licitación 2012LN-000001-ARESEP e indica que le pareció que está muy bien elaborado. El objetivo es contratar aproximadamente doce sistemas de administración de recursos. Considera que el sistema de información administrativo financiero, incorpora todos los subsistemas necesarios para la ARESEP, Agrega que existen muchas empresas en el país que tienen ERP, sistema para planificación de recursos, que incluye todos estos sistemas que se están solicitando, pero considera que, para implementar cualquiera de ellos, partiendo de cero, va a ser difícil que se ejecute en catorce meses. Con un paquete es más viable, pero se tendría que hacer muchos ajustes.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que uno de los aspectos que el señor Aguilar debe tomar en consideración, al hacer la presentación y valoración, es si lo que ARESEP está solicitando es realmente lo que se necesita. Asimismo, valorar, no solo el grado en que las ofertas cumplan lo que la Institución requiere, sino determinar si es lo que realmente debe estar solicitando.

La señora **Grettel López Castro** considera que, en complemento a lo expresado por la directora Saborío y una vez que se determinen las necesidades institucionales, sería útil para la toma de decisiones de la Junta Directiva contar con un criterio calificado que defina si tales necesidades pueden satisfacerse por etapas o si se requiere de una solución integrada, toda vez que esa definición permitiría aclarar cómo y cuándo se podría finalmente contar con un Sistema Administrativo-Financiero. La directora López señala, además, la importancia de visualizar opciones y resultados a corto, mediano o largo plazo, sin perder la perspectiva del proceso.

Asimismo, considera de especial importancia identificar aquellas tareas que implican un mayor riesgo institucional en la toma de decisiones de naturaleza financiera, entre ellas las que se realizan de forma manual, las cuales pueden orientar hacia una decisión equivocada por no tener la información de manera certera.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que, en relación con la consulta de la directora López Castro, si habría alguna posibilidad de que la Junta Directiva haga una priorización dentro de todos los requerimientos solicitados, para desarrollar aquellos que sean más urgentes. Por ejemplo, existe un mandato de la Contraloría General de la República que establece que se debe definir a corto plazo un sistema de cánones, por lo que esto es de mayor urgencia para la Institución.

Asimismo, consulta si estos sistemas se podrán escalonar, de manera que la Junta Directiva pueda ir solicitando entregables a quien desarrolle el sistema, o por el contrario, tiene que ser de forma integral.

El señor **Aguilar Zamora** indica que en una reunión sostenida recientemente con funcionarios de la Institución, se discutió el tema y las inquietudes señaladas. Comenta que en este sistema, es fundamental implementar como prioridad uno, el sistema de contabilidad y el de presupuesto, ya que todos los rubros que están alrededor tienen que interactuar con la contabilidad y con el presupuesto. Agrega que si bien es cierto, el cartel no lo establece, hay que priorizar los entregables de manera que se puedan modificar fácilmente, se podría aprovechar en caso de que se plantearan objeciones al cartel por parte de los interesados o mediante una enmienda o bien directamente en el momento de firmar el contrato, para ampliar el plazo; ya que si se espera que todo esté implementado simultáneamente, se podrían presentar problemas.

Señala que, al momento de priorizar la implementación de sistemas, el pago sobre los entregables, se realice sobre la distribución establecida en el cartel, de tal forma que al recibir el producto, se efectúen las pruebas respectivas y sobre eso se realiza el pago. Es muy posible que, después del sistema de contabilidad y presupuesto, sea fundamental desarrollar el de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, así como el módulo de gestión de cánones. Apunta que algunos de los rubros no sean tan urgentes y pueden esperar, un poco más allá de los catorce meses, pero si quedaría adelantado para que todo se integre desde el punto de vista contable financiero y se priorice el resto de los sistemas.

Indica que existen empresas que pueden ofertar este software integrado, y que no necesariamente tienen desarrollado pero en lo que se refiere a la gestión de cánones, sí deben partir de cero. Uno de los aspectos que se podría analizar es adjudicar parcialmente; por ejemplo, a una empresa la gestión de cánones y a otra el sistema de contabilidad presupuestaria. Así se ganaría tiempo en implementación. Desde luego, se requeriría una muy buena coordinación para efectos de interactuar con los sistemas centrales.

Señala que el riesgo que se presenta, es que habría que condicionar a que los dos sistemas a desarrollar estén en la misma plataforma de software. De lo contrario, se incurriría en doble gasto y problemas de interacción. Es muy posible que la oferta que se adjudique, no necesariamente esté desarrollada en el software que tiene la ARESEP, lo cual implicaría que, de inmediato, se tendría que iniciar un proceso para la adquisición de la plataforma de software a implementar.

Seguidamente se refiere a las ofertas presentadas por RACSA y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia. En cuanto a la presentada por RACSA, explica que su negocio no es el desarrollo de sistemas. Está ofreciendo una serie de sistemas de un tercero, lo cual encarece el costo. Aparentemente cumple con un alto porcentaje de lo que se requiere, pero en general, es usual que los oferentes indiquen que se puede cumplir con todo, y al momento de ponerlo a funcionar, no es cierto. Por ejemplo, en el caso de RACSA no se incluye ni el sistema de transporte, ni de gestión de cánones.

El negocio de RACSA es por cinco años, en caso de que resultara adjudicada. No indica la plataforma del software que se requiere, lo cual implica que, durante este periodo, se tendrá que negociar con esta empresa para que indiquen, efectivamente, cuál es y las condiciones en que ARESEP podría accederlo, por si al final no se deseara prorrogar, así contar con la plataforma necesaria en la Institución.

La señora **Gretel López Castro** consulta si, una vez analizada detalladamente la oferta de Radiográfica Costarricense (RACSA), se pueden señalar diferencias en relación con otras ofertas recibidas, ya que entiende que dentro de esta oferta, se indica que se suministrará el equipo, por lo que la Institución no tendría que incurrir en un costo de reposición de equipo al momento en que esté obsoleto, ya que la empresa estaría realizando el cambio de los mismos.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** manifiesta que, en realidad, es un buen insumo comparativo. El hecho de que la empresa suministre el equipo es una ventaja, ya que la Institución no tendría que preocuparse por el mantenimiento ni por riesgo alguno, simplemente conectarse.

En cuanto a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), no es un buen punto de comparación, ya que esta empresa desarrolla una parte del sistema y la otra la adquieren de un tercero. De igual manera señala que cumple con el 70%, pero que no maneja ningún sistema de reportes, le faltan muchos estados, no interactúan con muchos de sus sistemas, es muy independiente, no incluye transacciones tan fundamentales como notas de crédito y débito, cuentas por cobrar, no incluyen el sistema de costeo y dicen necesitar tres meses para hacer un diagnóstico a la ARESEP para definir el costo.

Las recomendaciones del cartel, en el segundo punto, es que el paquete va a demandar ajustes, porque tienen que adaptarse a lo que la ARESEP requiere y no al contrario. En ocasiones se da y esa contraparte para efectos de enviar ajustes, tiene que ser una contraparte muy fuerte dentro de la ARESEP y no necesariamente tiene que ser el señor Esteban Castro del Departamento de Tecnologías de Información, porque él conoce de tecnologías de información, pero quien conoce técnicamente del proyecto, es quien debe estar ahí, tiene que determinar qué sirve o que no; es una persona que tome decisiones e indicar qué es lo que se necesita por módulo.

En el proceso de la elaboración de pruebas, se debe tener mucho cuidado, porque a partir del momento de la adjudicación, se deberían comenzar a elaborarlas con la contraparte para ver si el sistema funciona o no. No hay que esperar a que la empresa haga una demostración, hay que preparar ejemplos complejos que demuestren si el SIAF funciona o no. El cronograma y recursos a definir por el oferente, es un tema que se conversó. En lugar de los catorce meses, se podría dejar la opción al oferente para que presente el cronograma; que pudiera ser menor a 14 meses, el cual tendría que incluir forzosamente; de parte del proveedor, lo que necesita de la ARESEP a nivel de recursos y otros.

En cuanto a la posibilidad de realizar adjudicaciones parciales a diferentes empresas, para obtener rápidamente los sistemas, es una posibilidad, pero requiere de mucha coordinación entre los adjudicados entre sí y de estos con la institución. Asimismo, la decisión sobre la priorización de desarrollo de los módulos del sistema, que también es fundamental, no debe dejarse a la empresa, sino que debe ser definida por la ARESEP.

La adquisición de licencias, a como está estipulado en el cartel, se están solicitando trescientas, de las cuales doscientas son concurrentes, que significa “*doscientas personas al mismo tiempo pueden usar el sistema*”, las cien restantes son opcionales. Hoy en día, se compran licencias por procesador y son ilimitadas. Esto hace que no haya problema con la cantidad de usuarios. Se paga por una licencia que está instalada en un computador.

Respecto al periodo de garantía, comenta que hay que controlarlo muy bien, obtener el mayor provecho. El cartel indica que el SIAF se implementa en una plataforma propia del proveedor por tres meses y después se traslada a la que disponga ARESEP. Esos tres primeros meses están cubiertos por la garantía solicitada (12 meses) y quedarían 9 una vez implementado en ARESEP.

En lo concerniente a la plataforma de desarrollo, en el cartel se indica de una posibilidad de que ARESEP suministre la plataforma. Agrega que se debe eliminar esta propuesta porque todas las empresas de desarrollo tienen su ambiente implementado y tienen el personal trabajando en ella, por lo que es conveniente asignar un par de sitios en la Institución para que ellos puedan ubicarse para hacer demostraciones y pruebas, pero para no hacer un gasto de este tipo, se puede corregir el cartel para que diga que la empresa lo realice en su propia plataforma de desarrollo.

Explica el significado de una plataforma de desarrollo e indica que, si todos fueran desarrolladores, estarían trabajando en esa base de datos en un servidor, así funcionan las empresas. Es importante no indicarle a la empresa que se le va a dar un ambiente para que trabaje en la Institución, porque ya lo tiene.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta su inquietud en el sentido de si cuando se refiere al ambiente de desarrollo o de plataforma, es a Oracle o Microsoft.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que, efectivamente, puede ser Oracle o Microsoft como software de base de datos y que se necesita instalar ese producto en un computador para que todos los que están desarrollando lo puedan utilizar, a eso se le llama un ambiente de desarrollo, acá se realizan las pruebas, hasta estar seguro que está bien, se pone a funcionar.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si la escogencia de la plataforma es crítica, se podría visualizar cuál va a ser la tecnología dominante a futuro; y si es difícil decidir por determinada plataforma, ejemplo Oracle o Microsoft.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que está muy relacionado con la especialización de los funcionarios que trabajan en la Institución. Por ejemplo, en ese caso, lo ideal para el Departamento de Tecnologías de Información es que se elija “.Net de Microsoft”, ya que lo manejan a la perfección y van a tener una mejor contraparte con el proveedor.

A nivel de sistemas administrativo financieros, el 80% de las implementaciones en el país están en Oracle y un porcentaje minoritario con Sybase o Microsoft. Lo que va a suceder aquí, es que, por la Ley de Contratación Administrativa, no se puede decidir qué es lo que se desea, ya que los oferentes pueden objetar el cartel ante la Contraloría General de la República. En el cartel se puede indicar como deseable el ambiente que se quiere utilizar, en el caso de ARESEP, sería, “.Net”. Ambos: Oracle y Microsoft son muy buenos para implementar sistemas.

El señor **Edgar Gutiérrez López** indica que si al referirse a la contraparte, esto genera otro cartel de licitación aparte para alguien o una empresa que asesore a la Junta Directiva, para comprobar que el producto que está desarrollando la empresa adjudicada, es el que necesita la Institución o esta contraparte sería interna sin ningún costo adicional.

El señor **Aguilar Zamora** indica que no habría que hacer ningún gasto adicional, la contraparte es interna. Apunta que lo que se debe definir muy bien, es que se va a contar con el recurso, porque la empresa señala; por ejemplo, cuántas horas necesita de un experto en costeo en ARESEP, y esas horas van a ir en un cronograma, se calendariza y ahí tiene que estar el experto.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si la Institución cuenta con esos recursos para ser la contraparte interna, para suministrarla a la empresa que resulte adjudicada, de manera que se dé un buen entendimiento entre ambas partes.

El señor **Aguilar Zamora** indica que, quien debe contestar la consulta de la directora Saborío, es el señor Rodolfo González,

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que, desde el inicio de la discusión de este tema, se acordó que al funcionario que se asigne, se le tiene que relevar total o parcialmente de las funciones rutinarias para reforzar las labores de contraparte que la empresa contratada demande.

El señor **Edgar Gutiérrez López** señala que, dependiendo de la contratación que realice una institución, en ocasiones se hace necesaria la figura de un asesor en la materia para que asesore y supervise que se cumpla con el objeto de esa contratación.

El señor **Aguilar Zamora** indica que, en el caso de ARESEP, considera que el cartel está bien elaborado, los requerimientos están claros, las observaciones que él realizó son pocas, por lo que deduce que fue realizado por una persona que conoce de la materia. Agrega que el cuidado que se debe tener es con el aporte que haga el patrocinador de cada subsistema y las pruebas para asegurarse que está bien.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que se debe procurar que sean recursos internos, de lo contrario sería otra contratación, lo cual no es conveniente, ya que una vez que finaliza su contrato la Institución se queda sin el conocimiento, es muy importante que se trabaje en forma conjunta con un funcionario interno para adquirir el conocimiento.

El señor **Aguilar Zamora** señala que igual es el caso del señor Esteban Castro en la parte de tecnología. Él tiene que funcionar como contraparte, pero en lo que corresponde a lo tecnológico, para asegurarse que todo esté bien.

Continúa su presentación y se refiere a los dos últimos puntos de este tema: i) asegurar la propiedad intelectual del sistema de información. En el cartel ya está incluido, que el sistema es propiedad de ARESEP. Comenta que por jurisprudencia y normativa, especialmente de la Procuraduría General de la República, esto es como un contrato de obra, realmente el producto es de ARESEP. En los contratos se incluyen cláusulas que fortalezcan ese tema, en donde la empresa tenga que entregar la documentación, los programas, los procedimientos y demás, y ii) exigir un plan de continuidad de servicios.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** se refiere al tema del cartel, el cual ya se publicó, y consulta si hay un plazo para que los oferentes interesados puedan presentar sus objeciones. Indica que una vez presentadas estas objeciones, se analizan y se incluyen dentro del cartel, por lo que consulta si en este momento se podría adicionar aspectos que no estén relacionadas con las objeciones, ¿esto se podría

tomar como una oportunidad para hacer mejoras? Si no se presentaran objeciones, ¿se podrían hacer mejoras?

El señor **Aguilar Zamora** explica que el momento de recibir las objeciones es cuando se puede aprovechar para hacer esas mejoras. En el caso de que no se presentaran objeciones, lo procedente sería hacer una enmienda al cartel, con la consecuencia de que esto extiende el plazo del proceso de contratación.

La señora **Grettel López Castro** se refiere a dos aspectos que en su criterio son importantes de considerar en cualquier oferta. El primero, no tener una dependencia externa permanente de la empresa que va a desarrollar el sistema, por lo que enfatiza en contar con un funcionario que conozca y se involucre en cómo se desarrolla y actualiza el sistema, con el propósito de garantizar que el conocimiento adquirido pueda ser capitalizado por la Institución.

Manifiesta como segundo aspecto que, un buen sistema no necesariamente garantiza el éxito institucional en su implementación, en el tanto los recursos internos no se empoderen del sistema y tengan la posibilidad de adoptarlo como propio y adaptarse al sistema y no el sistema a los funcionarios. Consulta cómo percibe el señor asesor este tema y aprovecha la presencia de los funcionarios Magally Porras y Esteban Castro para conocer la posición o percepción de ambos en este proceso.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que, de acuerdo con su experiencia, siempre hay una resistencia al cambio, por diferentes aspectos. En el cartel se incluye una inducción sobre el sistema, aspecto que considera muy importante. El trabajar con los funcionarios para el uso de los sistemas, porque, si no los utilizan, va a ser un problema bastante serio. Agrega que se espera que ya con un sistema de este tipo, no se realicen registros manuales. Generalmente casi que todo se va generando automáticamente: asientos contables, notas de débito y crédito, etc.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que el sistema puede ser perfecto, pero se tiene que utilizar de la forma correcta. Le parece que, aunado a la concepción y ejecución, hay todo un manejo y administración de personal, así como de capacitación, que tiene que ser consustancial, porque si no es así, no se lograría nada. Por lo anterior, le solicita al señor Aguilar la colaboración para identificar ese tema paralelo que tiene que darse para la adaptabilidad y adopción efectiva del sistema.

El señor **Esteban Castro Quirós** manifiesta que la Contraloría General de la República es muy clara respecto al tema de los proyectos. Establece en la normativa técnica de los proyectos, en su etapa de planificación, tienen que definir claramente los recursos materiales, económicos y humanos. En ese sentido, en este proyecto se está puntualizando cuál es la cantidad de recursos que tiene que soportar el proyecto, tanto del usuario experto de este proyecto, como del área tecnológica.

Explica que existen otros dos ítems de la Contraloría General de la República, que señalan claramente sobre la no dependencia de las instituciones hacia las empresas que desarrollan sistemas. En esa misma línea, se ha discutido, en varias ocasiones, con la señora Norma Cruz Ruiz, acerca de una propuesta, de un estudio que realizó el Departamento de Recursos Humanos sobre Tecnologías de Información sobre la cantidad de funcionarios que se necesita para enfrentar los proyectos, que no es solamente este. Existen otros, por ejemplo el de regulación, gestión documental, que, evidentemente, van a requerir una fuerza de trabajo que va a soportarlos.

Manifiesta que él, en conjunto con la señora Norma Cruz y el señor Rodolfo González, han estado trabajando en la elaboración de ese estudio para determinar qué necesita la Institución para poder enfrentar esos proyectos, analizado desde una perspectiva de planificación, y en concordancia con la normativa técnica que la Contraloría General de la República exige.

Para este año, en el presupuesto 2013, se incluyó un puesto de Administrador de Base de Datos y un Director de Proyectos, que es el que se va a asignar, directamente, en un 100% a este proyecto administrativo-financiero. En cuanto a la parte operativa, o sea, aquellos funcionarios que darán apoyo a los consultores, que van a colaborar con el tema de los requerimientos y con el proceso de implementación, validando los términos del cartel y demás a nivel técnico, es lo que se está valorando en este momento, basados en la estrategia de implementación que hay en el cartel.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que, partiendo de un supuesto de que ya se haya definido e implementado el sistema, consulta al señor Aguilar Zamora, si de acuerdo a su experiencia, esta situación produce una disminución importante de personal, varían en forma importante los perfiles de los funcionarios que se necesitan, qué implicaciones tiene esto para la forma de actuar de ARESEP.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que, forzosamente, se tienen que reducir los tiempos del personal que actualmente está trabajando en los sistemas, es decir, puede ser que se reutilice el personal en otro tipo de actividades y, lógicamente, que le genere información muy valiosa para hacer análisis a las personas que llevan la dirección. A este tipo de software se le puede asociar otro tipo de software, que les permita hacer análisis desde el punto de vista administrativo- financiero, por lo que, a futuro sí se tendría que dar una disminución importante horas- persona.

En cuanto a los perfiles, estos tienen que cambiar sustancialmente, porque en este momento hay mucho personal que digita bases de datos, que implica muchos registros individuales. Puede ser que, con menos personas, pero con un perfil más elevado, se pueda generar información más valiosa para la toma de decisiones.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que esto lo considera de suma importancia, puesto que una vez que se conozcan las implicaciones de la adopción del sistema, tendría que acompañarse de una nueva política de reclutamiento y modificación de los perfiles institucionales.

La señora **Gretel López Castro** consulta al señor Aguilar qué espera lograr una vez finalizado el periodo de su contratación (14 meses) y qué expectativas considera podría lograr. Señala que, desde luego, brindándole todo el apoyo de la parte informática, financiera, Gerencia General, pero ¿cuáles son las perspectivas que podría tener esta Junta Directiva con la contratación de un asesor informático?

El señor **Miguel Aguilar Zamora** se refiere a lo indicado por el señor Esteban Castro, en el sentido de que se tiene programado nombrar un Director de Proyecto por parte de la ARESEP, quien va a asumir la responsabilidad de la ejecución, así como la función de darle seguimiento al proyecto. Aclara que, desde su punto de vista como asesor, está más enfocada a aspectos de reunirse con el grupo de trabajo para hacer alguna valoración del avance del sistema, determinar si se está cumpliendo con los tiempos, pero no es que directamente va a estar trabajando en este proyecto, sino más bien en lo que la Junta Directiva le solicite asesoría para cubrir un total de 160 horas.

El señor **Rodolfo González Blanco** señala que al señor Miguel Aguilar se le ha brindado poca información, no la suficiente como para así responder con amplitud, ya que la idea era realizar esta primera reunión con la Junta Directiva. Agrega que se le dieron los insumos de lo que se había discutido y eso es lo que se tiene hasta el momento, con la idea de que, a partir de esta fecha, se determine cuál es el deseo de la Junta Directiva, en qué áreas requiere la asesoría y con, este tipo de orientaciones, será más fácil suministrarle la información. Así, el señor asesor tendría la posibilidad de solicitar la información que requiera para poder cumplir con el objetivo de esta contratación.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** aclara que la contratación es por ciento sesenta horas. No es que él vaya a estar en la Institución por catorce meses, es por horas.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que, de la presentación del señor Aguilar, deduce que éste no recomienda a ninguna de las dos empresas oferentes (Racsa y Empresa de Servicios Públicos de Heredia) pues según entiende, todavía en dichas ofertas no hay claridad si pueden ofrecer todos los módulos que se requiere y no se tiene una base suficiente en términos de costos, para poder evaluar si sus ofertas son competitivas, especialmente con la opción de la contratación de los sistemas, tal como se ha propuesto en la licitación en curso.

Manifiesta que también se ha manejado otra posibilidad y es que los mismos sistemas que tiene SUTEL, se puedan implementar en la ARESEP, de alguna manera es un producto derivado de los sistemas que ellos ya han comprado. Le parece que se podría coordinar con el señor Miguel Aguilar, realizar el estudio del caso, para determinar si esta opción puede ser funcional. Asimismo, indica que su preocupación, va en el sentido de qué se puede hacer en este momento, en que la Institución tiene sistemas arcaicos o no los tiene del todo, para llevar, de manera transitoria, ese bache. Consulta si podría ser una solución viable buscar en el mercado módulos estándar que por lo menos resuelvan los problemas más imperiosos.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** comenta que, en determinado momento se discutió esa opción, pero su viabilidad depende mucho de la plataforma de tecnología con que se cuente. Inclusive, la misma Contraloría General de la República ha ofrecido trasladar los sistemas que ellos tienen a la ARESEP. El señor Esteban Castro ya los estuvo analizando, pero están hechos en Oracle.

Señala que, a partir del momento en que se adjudique y exista una plataforma de tecnología, se podrían buscar sistemas en otros lados que sean muy sólidos, que sean muy buenos, traérselos con un costo menor, que sería más que todo la parte de la implementación, y que se le hagan los ajustes en caso de ser necesarios, pero solo en ese caso sería factible buscar este tipo de opciones en el mercado. Hay muchos sistemas, pero el tema es que para poder implementarlos en esta Institución, se necesita la plataforma de Oracle, ya que con la que se cuenta en “.Net” de Microsoft.

Se refiere al periodo de los catorce meses, el cual en el cual considera que es un poco difícil tener todo el sistema en ese tiempo. Si fuera un paquete sería más viable, siempre y cuando haya una buena contraparte de la ARESEP.

La señora **Grettel López Castro** comenta acerca de las funciones del señor Aguilar Zamora, las cuales van a estar mejor definidas en el momento en que se determine cuál es la opción por la que se va a optar y qué aspectos requieren de su apoyo en el proceso.

En esa misma línea, apunta que la Junta Directiva tiene que planificar qué es lo que se requiere del señor asesor para maximizar el provecho de esas ciento sesenta horas y obtener los mejores resultados.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** manifiesta estar a la disposición de la Junta Directiva para apoyarlos en todo lo que necesiten para una mejor toma de decisiones.

La señora **Grettel López Castro** señala que en algún momento esta Junta Directiva había discutido examinar algunos de los módulos de SUTEL, con el propósito de ver si algunos de ellos podrían ser adoptados por esta Institución. Consulta si eso se le ha mencionado en algún momento.

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que ese sería el siguiente paso. Se reunieron con la SUTEL, pero fue en medio del proceso de los cierres contable y presupuestario. Se espera tener una reunión para coordinar sobre este tema.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* señala que es importante, para la toma de decisiones de esta Junta Directiva, un análisis del sistema que tiene SUTEL y el de la Contraloría General de la República, sería muy significativo para este cuerpo colegiado, conocer qué tan utilizable serían estos sistemas en esta Institución.

El señor *Miguel Aguilar Zamora* considera que estos sistemas se ajustarían muy bien en la ARESEP, lo que se debe hacer es evaluarlos para determinar qué tantos ajustes requerirían.

El señor *Rodolfo González Blanco* menciona que ya existe un estudio del Departamento de Tecnologías de Información, en el que se evaluó la posibilidad de adaptar el sistema de información financiero contable de la Contraloría General de la República, para que funcione según las necesidades de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. En ese documento se realizó una valoración del tiempo y los recursos que demandaría esa decisión. Indica que se suministrará una copia del estudio para que sea valorada por el señor Miguel Aguilar.

El señor *Dennis Meléndez Howell* señala que, en este caso, el proyecto sería, primeramente cambiarse de plataforma, pasar de “.Net” a “Oracle”.

El señor *Miguel Aguilar Zamora* indica que, efectivamente, es una evaluación que se tiene que hacer internamente ¿qué tanto se afecta la ARESEP si deja de funcionar “.Net”?, ¿qué cantidad de sistemas están en esa plataforma?

Analizada la presentación, con base en lo expuesto por el señor Miguel Aguilar Zamora, el señor *Dennis Meléndez Howell* somete a votación el tema y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

ACUERDO 01-07-2013

Solicitar al señor Miguel Aguilar Zamora, asesor externo en temas estratégicos de tecnologías de información, lo siguiente:

1. Presentar un informe por escrito con las recomendaciones señaladas el día de hoy en su exposición ante la Junta Directiva, respecto a las ofertas propuestas por Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA) y la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), para implementar un Sistema Administrativo Financiero (SIAF) en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, así como incorporar en dicho informe los ajustes propuestos al cartel de la Licitación 2012LN-00001-2012 ARESEP, en un plazo no mayor al 11 de febrero de 2013.
2. Analizar la posibilidad de implementar sistemas de la plataforma informática de la Sutel y de la Contraloría General de la República en la ARESEP, a efectos de minimizar el tiempo y costo que conllevaría el diseño e implementación de un sistema informático integrado, solicitud que deberá atenderse en un plazo no mayor al 25 de febrero de 2013.
3. Llevar a cabo un análisis y valoración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), rendir su criterio y las recomendaciones del caso, en un plazo no mayor al 29 de marzo de 2013.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5. Continuación del análisis del proyecto de modificación del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus Órganos Desconcentrados (RIOF).

El señor *Dennis Meléndez Howell* indica que considera oportuno en esta oportunidad, además de continuar con el análisis de las observaciones recibidas a la propuesta de reforma del RIOF, volver a considerar el modelo que se había propuesto, para la atención de quejas y denuncias, el cual sirvió de base para plasmar la propuesta del RIOF que se envió a consulta. Considera que traer este tema de nuevo es muy importante pues, por lo menos a nivel de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, se han planteado algunas observaciones de qué hacer con algunos otros tipos de recursos que se originen, no en denuncias o quejas de usuarios, sino de y entre los propios operadores.

El señor *Ricardo Matarrita Venegas* explica una serie de datos recopilados sobre quejas y denuncias que la Dirección General de Estrategia y Evaluación logró identificar, entre los años 2007 y 2012. Asimismo, hace la presentación del proceso de resolución de quejas, denuncias y controversias, que está incorporado en la propuesta del RIOF, la cual parte del supuesto de que dicho proceso está centralizado en la Dirección General de Participación al Usuario.

La señora *Carol Solano Durán* señala que el problema actual, es que cada dependencia gestiona la etapa procesal de atención de denuncias y quejas que el RIOF le señala, pero no hay un solo responsable del procedimiento, que pueda identificar cuáles procedimientos se tramitan y la etapa en que se encuentran, que es precisamente parte de las debilidades del modelo actual.

El señor *Ricardo Matarrita Venegas* indica que se debe centralizar el proceso de solución de quejas y denuncias en un único departamento, favorece el control de resultados y la trazabilidad. Esto es particularmente importante considerando lo dispuesto por la Ley 8220 en cuanto a la obligación de indicar a los usuarios, con certeza, el estado de sus trámites. Es recomendable encargar a la misma dependencia de la atención integral de todas las reclamaciones sin importar si se trata de “quejas”, “denuncias” o “controversias” para reducir ambigüedades de competencias y responsabilidades entre los departamentos para la atención de determinados casos. Así, nótese como dependiendo de la pretensión de la solicitud o de la instancia que la plantee, un mismo caso podría interpretarse como uno u otro tipo de reclamación.

El señor *Juan Manuel Quesada Espinoza* apunta que la consecuencia de una típica queja que puede presentar un usuario, es que se le restituya la diferencia de un cobro en un servicio, mientras que la denuncia desemboca en un proceso sancionatorio.

La señora *Carol Solano Durán* agrega que también está el procedimiento para resolver controversias entre dos operadores de servicios públicos. Indica que hay una diferencia entre quién es el órgano decisor. En cuanto a las quejas, el Regulador General es el órgano decisor, por disposición del Reglamento a la Ley 7593, así como pronunciamientos de la Procuraduría General de la República y de la Sala Constitucional.

Comenta que, en el caso de las denuncias y procedimientos sancionatorios, hay dos órganos decisores, dependiendo de la sanción a imponer. Si es una multa, es el Regulador General, pero si es una revocatoria de la concesión, es la Junta Directiva. Agrega que en las controversias el Regulador General es el órgano decisor.

El señor *Enrique Muñoz Aguilar* comenta que con respecto el tema de inspecciones de calidad y visitas que lleva a cabo la Intendencia de Transporte Público, se observa un mayor incremento en el porcentaje de quejas recibidas. Apunta que se genera un mayor volumen de trabajo, lo cual implica

poder estar preparados para enfrentar ese flujo significativo de información y tener capacidad de reacción.

En su criterio, los datos históricos no reflejan el verdadero contexto al cual se está enfrentando la Institución. Adicionalmente, señala que tiene alrededor de cien expedientes por atender.

El señor **Edgar Gutiérrez López** consulta si existe un procedimiento diseñado para las denuncias, a lo cual el señor Enrique Muñoz Aguilar manifiesta que sí se tiene, incluso está en la página web de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** continúa su exposición y se refiere al proceso actual, comenta sobre las quejas que se están trasladando como procedimiento a la Dirección General de Participación al Usuario.

La señora **Carol Solano Durán** explica que la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria instruye los procedimientos, se realiza la audiencia y se verifica que se cumplan las etapas procedimentales y se haya respetado el debido proceso y derecho de defensa de las partes. Apunta que, posteriormente se remite un informe de instrucción a las Intendencias actualmente.

Ante una consulta de la señora **Sylvia Saborío Alvarado** respecto a si se puede simplificar dicho procedimiento, la señora **Carol Solano Durán** señala que el procedimiento, como tal, no, toda vez que está regulado en la Ley General de la Administración Pública. Lo anterior implica que se debe realizar la audiencia, otorgar quince días a la partes para prepararse para dicha audiencia, porque la propia Ley de la ARESEP establece que para resolver las quejas y procedimientos sancionatorios, se utilice el procedimiento de la Ley General de la Administración Pública (artículos 27, 28, 38, 39, 41).

Comenta que, el tema es que al pasar las quejas por las diferentes dependencias en la Institución, no se tiene un responsable que indique cuántos procedimientos hay y en qué etapa del trámite se encuentran.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica algunas propuestas para agilizar los procesos. La señora **Carol Solano Durán** agrega que, un aspecto positivo de agilizar los procedimientos, es que el que resuelve, es quien realizó la audiencia.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** propone que, a cada queja recibida en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se le debe de asignar un número y el nombre de la persona encargada de tramitarla. Es una forma de medir la calidad de gestión por parte de la Dirección General de Participación al Usuario.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que, lo importante, es tener claro que todo va a estar centralizado en la Dirección General de Participación al Usuario, sin importar si es de usuarios, operadores o de oficio.

En esta esquema, la señora **Carol Solano Durán** indica que, lo único que tendría que instruir la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, son los procedimientos disciplinarios que tienen que ver con funcionarios, así como el tema de la contratación administrativa.

El señor **Dennis Meléndez Howell** enfatiza que ese es el tema que se debe analizar, relacionado con la etapa que viene de implementación. Entre otras cosas, se debe estudiar los recursos que existen y proveer aquellos que requiera esta etapa.

Seguidamente, la Junta Directiva, de conformidad con lo resuelto en el acta de la sesión 5-2013, celebrada el 4 de febrero de 2013, continúa con el análisis de la matriz de observaciones realizadas por

los funcionarios de la ARESEP, durante el período de consulta, acerca de la propuesta de modificación al RIOF.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** comenta las observaciones relacionadas al artículo 21 de la propuesta de RIOF, referido a las funciones de la Dirección General de Desarrollo de la Regulación, entre las cuales se sugiere sustituir en el inciso 5), la palabra proponer en lugar de establecer. En el inciso 8), se recomienda eliminar la palabra internacional.

La señora **Carol Solano Durán** indica que tiene una observación que se refiere al inciso 3), en cuanto a la frase final de “cuando así sean sometidos el ámbito de competencia”, la cual, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria recomendó acogerla, para ese inciso y el 9).

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** se refiere a otras observaciones puntuales de redacción, en los incisos 6) y 9).

Por otra parte, los miembros de la Junta Directiva comentan algunas observaciones recibidas por la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación, y en las cuales hubo consenso en no acogerlas. Se opina además, sobre otras observaciones recibidas para los incisos 3) y 8).

La señora **Carol Solano Durán** manifiesta que se debe incluir la función del inciso 9) del artículo 21, en cuanto a “participar, como parte de equipos designados por el Regulador General, en la ejecución de proyecto para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad”, a las funciones del Regulador General, para dejar consignado que le corresponde al Regulador General, nombrar los equipos de trabajo para el diseño de metodologías de fijación de tarifas y normativa de calidad, como bien lo señalaba la directora Grettel López Castro.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica otras observaciones relacionadas con el artículo 22 de Dirección General de Participación al Usuario.

La señora **Grettel López Castro** realiza la observación de especificar si las denuncias de los usuarios que impliquen revocatoria de concesión o permiso, serán remitidas por DGPU o por la DGJR, a lo cual la señora **Carol Solano Durán** explica que dicho tema está subsanado con la discusión de que en DGPU se centralizaría toda la tramitación de los procedimientos administrativos.

Por otra parte, la señora **Grettel López Castro** indica que otra observación es especificar si DGPU, prestará a la SUTEL aquellos servicios que se acuerde, mediante un convenio entre ambas entidades. La señora **Carol Solano Durán** comenta que hay un convenio que está vigente hasta abril, por tanto, no es necesario incluirlo en el RIOF. Apunta que son herramientas diferentes porque esos servicios que se le brindan a la SUTEL, se cobran.

Los miembros de la Junta Directiva opinan sobre el segundo párrafo del artículo 22, y coinciden en que la redacción debe ser: “Esta Dirección General es responsable de gestionar las relaciones entre la ARESEP y los usuarios de los servicios públicos en procura de que éstos puedan ejercer plenamente sus derechos”.

Adicionalmente, comentan sobre las observaciones al inciso 9), en el sentido de que se indique: “Elaborar un informe anual sobre la atención y estado de las gestiones de los usuarios de servicios públicos”. Por otra parte, se discute sobre las observaciones recibidas a los incisos 10), 11) y 12).

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** se refiere al inciso 4), propuesto, “Mantener una base de datos de la percepción y expectativa de los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos, obtenida de los diferentes canales de comunicación públicos o propios de la ARESEP”.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica que se está incorporando un inciso 3), que indique: “Diseñar, implementar y mantener un sistema de monitoreo de la efectividad de la regulación de los servicios públicos desde la perspectiva de los usuarios”, de manera que se sugiere eliminar al inciso 4), citado anteriormente.

En cuanto a las observaciones al inciso 14), se recomienda eliminar la frase “Asimismo, brindar las recomendaciones que correspondan en caso de eventuales recursos relacionados con las propuestas realizadas”.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** comenta que se adiciona un inciso 15), el cual indique: “Fiscalizar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y las debidas autoevaluaciones realizadas por los prestadores”.

La señora **Grettel López Castro** consulta si esas adiciones no causan ningún problema, en el tanto el documento presentado a consulta no considera tal aspecto, a lo cual la señora **Carol Solano Durán** explica que no tiene ningún problema, porque no se refiere al artículo 9, de la Constitución Política en cuanto a participación ciudadana, sino a la Ley General de Administración Pública, el informar a los funcionarios por ser un reglamento interno de organización, a menos de que ya fuera mucho el cambio, podría alegar.

La señora **Grettel López Castro** propone, como moción de orden, que las restantes observaciones del artículo 23 y siguientes, se analicen cuando se cuente con la participación del director Pablo Sauma Fiatt.

Luego de analizado el planteamiento, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

ACUERDO 02-07-2013

Continuar el análisis del proyecto de modificación del Reglamento Interno de Organización y Funciones, en la sesión ordinaria del próximo jueves 7 de febrero de 2013.

A las diecisiete horas y treinta minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva