

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 87-2013

9 de diciembre de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 87-2013

Acta de la sesión extraordinaria número ochenta y siete dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el lunes nueve de diciembre de dos mil trece, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Grettel López Castro, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado, Edgar Gutiérrez López, Pablo Sauma Fiatt y Adriana Garrido Quesada, así como los señores: Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director a.i. de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.

Se deja constancia que el señor Dennis Meléndez Howell, no asiste en esta oportunidad, toda vez que se encuentra disfrutando su periodo de vacaciones.

En ausencia del señor Regulador General, comparece en este acto la señora Grettel López Castro, en su condición de Reguladora General Adjunta, según el acuerdo que consta en el artículo segundo del acta de la sesión ordinaria número ciento sesenta y uno, celebrada por el Consejo de Gobierno el 20 de agosto del dos mil trece, publicado en La Gaceta 211 del 1 de noviembre del 2013, nombramiento que quedó ratificado por la Asamblea Legislativa en la sesión ordinaria número 69, celebrada el 19 de setiembre de 2013, de conformidad con lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, nombramiento que a la fecha se encuentra vigente.

De conformidad con el artículo 57 inciso a) sub inciso 6 e inciso b) sub inciso 3) de la misma ley, la señora Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta, sustituye al señor Dennis Meléndez Howell, Regulador General, durante sus ausencias temporales, por lo que en esta sesión asume la Presidencia de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 2. Lectura de la Agenda.

La señora **Grettel López Castro** da lectura a la agenda de esta sesión:

1. *Criterio de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria en torno al acuerdo tomado por la Junta Directiva del Consejo de Transporte Público (CTP), mediante el cual solicita a la ARESEP suspender el procedimiento actual que se tramita en el expediente OT-355-2013 para conocer la propuesta de "Modelo para la fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transportes remunerado de personas, modalidad autobús. Oficio 1003-DGAJR-2013 del 6 de diciembre de 2013.*
2. *Presentación del Informe de estudio de procesos de la Universidad de Costa Rica.*
3. *Ampliación del Informe del Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP. Oficio 202-DGO-2013 del 6 de diciembre de 2013.*

4. *Propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”. Oficios 985-DGAJR-2013 del 4 de diciembre de 2013, 240-DGEE-2013 del 29 de noviembre de 2013 y 208-DGEE-2013 del 28 de octubre de 2013.*
5. *Exposición sobre el Informe de pasantía de funcionarios de la ARESEP en Colombia.*
6. *Exposición sobre la propuesta de estructura del Informe de Labores 2013.*

Los señores miembros de la Junta Directiva manifiestan su conformidad con la Agenda, la cual proceden a conocer seguidamente.

ARTÍCULO 3. Recurso de revocatoria interpuesto por el Consejo de Transporte Público, contra la convocatoria de audiencia pública del “Modelo para la fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús”.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, el señor José Carlos Rojas Vargas, funcionario de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, a exponer el tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 1003-DGAJR-2013 del 6 de diciembre de 2013, mediante el cual la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rinde criterio sobre el recurso de revocatoria interpuesto por el Consejo de Transporte Público (CTP), contra la convocatoria de audiencia pública para conocer la propuesta de “Modelo de fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús”.

El señor **José Carlos Rojas Vargas** explica los antecedentes, argumentos del recurrente, así como las conclusiones y las recomendaciones del caso.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme a su oficio 1003-DGAJR-2013, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 01-87-2013

1. Rechazar por la forma el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el CTP contra la convocatoria a audiencia pública del “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús” por extemporáneo.
2. Dar por agotada la vía administrativa.
3. Notificar al Consejo de Transporte Público la presente resolución.
4. Díctese la presente resolución:

RESULTANDO:

- I. Que el 11 de noviembre de 2013, mediante el acuerdo 03-79-2013 tomado en la sesión ordinaria 79-2013, la Junta Directiva de la ARESEP resolvió “Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio

de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús", sometido a Junta Directiva mediante el oficio 203-CDR-2013 de la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR), del 11 de noviembre de 2013 [...]" (Folio 1).

- II. Que el 21 de noviembre de 2013, mediante el acuerdo 08-82-2013, tomado en la sesión ordinaria 82-2013, la Junta Directiva de la ARESEP resolvió «*Modificar el punto 1 del acuerdo 03-79-2013 del acta de la sesión 79-2013, celebrada el 11 de noviembre de 2013, con base en lo señalado por el Centro de Desarrollo de la Regulación en el oficio 213-CDR-2013 del 19 de noviembre de 2013, de manera que se lea de la siguiente forma: "1. Someter al proceso de audiencia pública la propuesta de "Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús", sometido a Junta Directiva mediante los oficios 203-CDR-2013 y 213-CDR-2013 de la Dirección General Centro de Desarrollo de la Regulación (CDR), del 11 de noviembre de 2013 y el 19 de noviembre de 2013, respectivamente"» (Folio 770).*
- III. Que el 26 de noviembre de 2013, se publicó en la página 20 del diario La Prensa Libre y en la página 19 del diario La Extra, los anuncios de la convocatoria a audiencia pública. La fecha programada para la celebración de la audiencia pública es el 17 de diciembre de 2013. (Folios 148 y 149).
- IV. Que el 26 de noviembre de 2013 se publicó en el Alcance Digital N° 130 de La Gaceta No. 228, la propuesta de modelo citada y a partir de esa fecha rigen los 20 días naturales, que como mínimo, deben preceder la celebración de la audiencia pública, según lo establece el artículo 36 de la Ley 7593. (Folios 156 a 157).
- V. Que el 29 de noviembre de 2013, ASOPROUSUARIO solicitó revocar el acuerdo 03-79-2013 de Junta Directiva y reprogramar la Audiencia Pública para conocer el "*Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús*" para abril de 2014. (Folios 162 a 163).
- VI. Que el 29 de noviembre de 2013, mediante oficio 225-CDR-2013, la Dirección General del Centro de Desarrollo de la Regulación rindió informe sobre las gestiones presentadas por CANABUS y ASOPROUSUARIO. (No consta en autos).
- VII. Que el 2 de diciembre de 2013 mediante la resolución RJD-141-2013, la Junta Directiva de la ARESEP resolvió entre otras cosas: «*I. Rechazar por el fondo el recurso de revocatoria interpuesto por ASOPROUSUARIO, contra la convocatoria a audiencia pública del "Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús"*» y «*II. Rechazar por la forma, por falta de representación, el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por CANABUS, contra la convocatoria a audiencia pública del "Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús"*»
- VIII. Que el 3 de diciembre de 2013, la Defensoría de los Habitantes solicitó posponer la celebración de la audiencia pública para conocer el "*Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús*". (Folios 166 a 167).
- IX. Que el 5 de diciembre de 2013 mediante la resolución RJD-142-2013, la Junta Directiva de la ARESEP resolvió entre otras cosas: «*Rechazar por extemporáneo, el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por la Defensoría de los Habitantes, contra la convocatoria a*

audiencia pública del “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús”.» (No consta en autos).

- X. Que el 5 de diciembre de 2013, el CTP solicitó entre otras cosas, suspender el procedimiento que se tramita en el expediente OT-355-2013, para conocer la propuesta de Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús. (Folios 181 a 183).
- XI. Que el 6 de diciembre de 2013, mediante memorando 821-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva remitió la solicitud del CTP a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para su respectivo análisis. (No consta en autos).
- XII. Que el 6 de diciembre de 2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, mediante el oficio 1003-DGAJR-2013, rindió el criterio sobre el recurso de revocatoria interpuesto por el Consejo de Transporte Público (CTP), contra la convocatoria de audiencia pública para conocer la propuesta de “*Modelo de fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte remunerado de personas modalidad autobús*”, convocada para el 17 de diciembre de 2013. (No consta en autos).
- XIII. Que se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO:

- I. Que del oficio 1003-DGAJR-2013 arriba citado, que sirve de sustento a la presente resolución, se extrae lo siguiente:

“(…)

II. ANÁLISIS POR LA FORMA

1) NATURALEZA DEL RECURSO

Pese a que el CTP en su escrito solicitó suspender el procedimiento que se tramita en el expediente OT-355-2013, para conocer la propuesta de “Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús”, se entiende que la gestión presentada se trata de un recurso ordinario de revocatoria y/o reposición, al tenor de lo establecido en el artículo 348 de la LGAP, al cual se le aplica las disposiciones contenidas en los artículos 342 a 352 de la LGAP y sus reformas.

Dispone el artículo 345 de cita, que los únicos actos que pueden ser recurribles en el procedimiento ordinario son: el acto que lo inicia, contra el que deniega la comparecencia oral o cualquier prueba y contra el acto final.

Así las cosas y teniendo la naturaleza jurídica del acto aquí recurrido –convocatoria a audiencia pública–, constituye el acto inicial de este proceso, resulta que desde el punto de vista formal, el recurso de revocatoria y/o reposición interpuesto por el CTP, es procedente.

2) TEMPORALIDAD DEL RECURSO

La convocatoria a audiencia pública recurrida fue publicada el 26 de noviembre de 2013 y la impugnación fue planteada el 5 de diciembre de 2013.

Del análisis comparativo entre la fecha de publicación del acto y la de interposición del recurso, con respecto al plazo de un día hábil para recurrir, otorgado en el artículo 346.1 de la LGAP, y que venciera el 27 de noviembre de 2013, se concluye que este se presentó fuera del plazo legal establecido.

3) LEGITIMACIÓN

Respecto a la legitimación activa, cabe indicar que el CTP, se encuentra legitimado para actuar -en la forma en lo que ha hecho- de acuerdo con lo establecido en los artículos 275 a 280 de la LGAP, en relación con los artículos 31 y 36 de la Ley 7593 ya que es parte interesada en el procedimiento en que recayó la convocatoria recurrida.

4) REPRESENTACIÓN

Se desprende de los autos que el recurso fue interpuesto por el CTP. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 7969, está facultado para interponer la gestión.

(...)

IV. ANÁLISIS POR EL FONDO

De previo a hacer las respectivas valoraciones en cuanto al fondo del asunto, cabe aclarar que a pesar de que el recurso planteado por el CTP resulta inadmisibile por falta de representación y porque fue presentado en forma extemporánea, se procede a efectuar el análisis de los argumentos esbozados, con el fin de determinar si el acto administrativo está viciado de nulidad al tenor de lo indicado en el artículo 174 de la LGAP.

1. Sobre la solicitud de audiencia a la Junta Directiva para exponer sobre el “traslape” de competencias CTP-ARESEP.

Debe considerarse que la Junta Directiva de la ARESEP, por artículo 8, acuerdo 07-75-2011, de la sesión ordinaria 075-2011, celebrada el 14 de diciembre del 2011 y ratificada el 21 de diciembre del 2011, emitió el “Reglamento de sesiones de la junta directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, el cual en su «Artículo 2º—Clases de sesiones y su carácter privado», inciso 4, establece:

La Junta no conferirá audiencia a ninguna de las partes de un procedimiento administrativo que la soliciten, cuando la Junta deba conocer de los recursos administrativos que interesen o pueden interesar a los solicitantes.

Es criterio de este órgano asesor que, en concordancia con el Reglamento antes referido, no es posible acoger la solicitud realizada por el CTP en su escrito.

Adicionalmente, se le indica al recurrente que precisamente la audiencia pública convocada para el 17 de diciembre de 2013, es el mecanismo legal para que cualquier interesado manifieste su posición sobre el acto administrativo en cuestión, por lo tanto es ese el momento en el cual puede ejercer su derecho de participación en la definición del “Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas,

modalidad autobús”, de conformidad en el artículo 9 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 36 de la Ley 7593.

2. Sobre la suspensión el procedimiento que se tramita en el expediente OT-355-2013 con base en razones de oportunidad y conveniencia.

En cuanto a la suspensión solicitada por el recurrente, es de importancia para resolver el presente asunto, traer a colación lo considerado por la Junta Directiva en las resoluciones RJD-141-2013 del 2 de diciembre de 2013 y RJD-142-2013 del 5 de diciembre de 2013, de las cuales conviene extraer:

[...]

Que la propuesta de modelo referida en el párrafo tras anterior es el resultado de un proceso institucional de análisis sobre las metodologías del servicio de transporte remunerado por autobús que se inició a principios del año 2011.

Que la Contraloría General de la República emitió el informe DFOE-EC-IF-13-2012 del 19 de octubre de 2012, titulado “Informe de auditoría sobre el proceso de fijación de cánones y la definición de metodologías tarifarias en la actividad transporte (modalidad autobús) en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep)”, y que en la disposición 4.7 de ese informe se indica lo siguiente: “Ordenar a las instancias competentes de la ARESEP, la formulación de una metodología tarifaria para el servicio público de transporte remunerado de personas, modalidad autobús, la cual considere los mecanismos y los procedimientos para la actualización, con la periodicidad requerida, de las diferentes variables y parámetros que se utilicen, incluyendo los datos de la demanda de las rutas en las que se presta el servicio de transporte remunerado de personas bajo esa modalidad, todo lo anterior de acuerdo con el criterio de ese organismo regulador. Ese órgano colegiado deberá informar en un plazo de 10 días hábiles las instrucciones giradas y en el término de 180 días hábiles, remitir la metodología establecida y aprobada por ese órgano, atendiendo los requerimientos establecidos en el artículo 36 inciso d) de la Ley No. 7593. El plazo correrá a partir del día hábil siguiente a la fecha de la sesión inmediata posterior en que se conozca este informe.”

Que en respuesta a una solicitud de la Junta Directiva expresada mediante el acuerdo 01-54-2013 del 15 de julio de 2013, la Contraloría General de la República estableció que la fecha de vencimiento de la disposición 4.7 del informe DFOE-EC-IF-13-2012 es el 12 de febrero de 2014. Tal definición de plazo fue remitida a la Junta Directiva mediante el oficio DFOE-SD-2013 del 31 de julio de 2013.

[...]

Que la explicación de los contenidos de las propuestas de modelo tarifario a las organizaciones que lo requieran, es una función permanente de la Dirección General de Atención del Usuario y del Centro de Desarrollo de la Regulación de la ARESEP, y que esas dependencias tienen la autonomía funcional necesaria para seleccionar los medios más adecuados para ejercerla.

[...]

Que la propuesta de “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús” remitida a audiencia pública es el resultado de un largo proceso de análisis institucional por parte de la ARESEP, dentro del cual ha habido oportunidad para escuchar los puntos de vista de los actores involucrados en el servicio de transporte público por autobús, y que por lo tanto la decisión de someter a audiencia esa propuesta no puede ser vista de ninguna manera como un acto abrupto o irreflexivo.

Que para cumplir con el plazo de la disposición 4.7 del informe DFOE-EC-IF-13-2012, y tomando en cuenta la duración mínima posible de las actividades que conforman el procedimiento de audiencia pública aplicable a las propuestas de metodología tarifaria, la audiencia pública para someter a consulta el modelo tarifario indicado en párrafos anteriores no podría celebrarse después del 17 de diciembre de 2013.

Que la disposición 4.7 del informe DFOE-EC-IF-13-2012 es de carácter vinculante.

Que la convocatoria a la audiencia pública ante la cual se someterá la propuesta del modelo tuvo lugar más de 4 semanas antes del día de Navidad y más de dos meses antes del día de las elecciones nacionales; que la audiencia se celebrará 7 días antes del día de Navidad y más de un mes antes del día de las elecciones nacionales; y que por lo tanto no resultan válidos los argumentos del señor Rojas Hernández en el sentido de que la época navideña y la campaña electoral pueden interferir con la audiencia pública.

Que la audiencia pública es el medio legalmente establecido para que todos los actores que tengan interés legítimo en opinar sobre los contenidos de las propuestas de modelos tarifarios puedan hacerlo, de manera efectiva, y en igualdad de condiciones; y que en consecuencia, esta debe ser valorada como una oportunidad de participación democrática en la formulación de los modelos tarifarios y no como un impedimento para ello.

Que la audiencia pública es precisamente el medio idóneo para que el señor Rojas Hernández plantee las preocupaciones expresadas en su carta, en cuanto a los efectos del modelo tarifario propuesto sobre las decisiones de inversión de los empresarios que brindan el servicio público de transporte por autobús.

Que las decisiones sobre celebración de reuniones para explicar los contenidos de las propuestas de modelo tarifario se toman en el ámbito operativo de la ARESEP, y por tanto no corresponden a la Junta Directiva.

[...]

Los argumentos expuestos por la Junta Directiva, en las resoluciones RJD-141-2013 y RJD-142-2013 se consideran razonables y pertinentes, los cuales son compartidos por esta Dirección General.

Dado lo anterior, es criterio de este órgano asesor que de lo argumentado por el CTP no se desprenden razones de oportunidad o conveniencia por las cuales la ARESEP deba suspender el trámite del expediente OT-355-2013.

3. Sobre coordinar con el CTP lo relativo al modelo, antes de someter a audiencia pública alguna propuesta concreta, así como las condiciones contractuales preestablecidas dentro del proceso de modernización del transporte.

La Ley 7593, transformó al Servicio Nacional de Electricidad en una institución autónoma denominada Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa; cuyo objetivo primordial es ejercer la regulación de los servicios públicos establecidos en el artículo 5 de dicha Ley.

Establece el artículo 1 de dicha Ley, que la Autoridad Reguladora no se sujetará a los lineamientos del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de las atribuciones que le otorga la misma ley. Continúa señalando ese artículo que estará sujeta al Plan nacional de desarrollo, a los planes sectoriales correspondientes y a las políticas sectoriales que dicte el Poder Ejecutivo.

De esa forma, la Autoridad Reguladora es el ente competente para fijar las tarifas y precios de conformidad con las metodologías que ella misma determine y velar por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de los servicios públicos que enumera el artículo 5 de la Ley 7593, dentro de los cuales, se encuentra cualquier medio de transporte público remunerado de personas (artículo 5 inciso f) de la Ley 7593).

Para fijar tarifas y establecer las metodologías respectivas -como es el caso de la propuesta sometida a audiencia pública bajo el expediente OT-355-2013-, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos tiene competencias exclusivas y excluyentes. Así ha sido señalado por la Procuraduría General de la República, en el dictamen C-329-2002, la sentencia 005-2008 de las 9:15 horas del 15 de abril de 2008, del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Sexta, así como la sentencia 577 de las 10 horas 20 minutos del 10 de agosto de 2007, de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, entre otras.

Aunque en principio, tal y como se señaló, esta Autoridad Reguladora tiene facultad para fijar cualquier metodología tarifaria que considere es la que mejor se aplica a cada servicio público, las mismas deben respetar el principio de servicio al costo así como las reglas de la ciencia y la técnica, según lo disponen los artículos 1, 3, 4, 5, 9, 24, 25, 31, 32 y 45 de la Ley 7593 y el 16 de la Ley General de la Administración Pública y seguir para ello el procedimiento establecido en el artículo 36 de la Ley 7593, tal y como se propone en este caso.

De conformidad con lo anterior, este órgano asesor considera que no lleva razón el CTP en su argumento.

V. CONCLUSIONES

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, se concluye:

- 1.** *Desde el punto de vista formal, el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el CTP, contra la convocatoria a audiencia pública del “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús”, resulta inadmisibile porque fue presentado en forma extemporánea.*

2. *En concordancia con lo dispuesto en el Artículo 2º inciso 4 del Reglamento de sesiones de la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, no es posible conferir la audiencia solicitada por el CTP.*
3. *La audiencia pública es el mecanismo legal para que cualquier interesado manifieste su posición sobre el acto administrativo en cuestión, por lo tanto es ese el momento en el cual puede ejercer su derecho de participación en la definición del “Modelo para la fijación ordinaria de tarifas, para el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús”, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 7593.*
4. *En las resoluciones RJD-141-2013 y RJD-142-2013, la Junta Directiva rechazó las solicitudes para modificar la fecha de realización de la audiencia pública para conocer el “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús”, permaneciendo esta para el 17 de diciembre de 2013, cuyas consideraciones son compartidas por esta Dirección General.*
5. *De lo argumentado por el CTP no se desprenden razones de oportunidad o conveniencia por las cuales la ARESEP deba suspender el trámite del expediente OT-355-2013.*

(...)”

- II- Con fundamento en los resultandos y considerandos precedentes y de acuerdo con el mérito de los autos, lo procedente es: **1.-** Rechazar por la forma el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el CTP contra la convocatoria a audiencia pública del “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús” por extemporáneo; **2.-** Dar por agotada la vía administrativa; **3.-** Notificar al Consejo de Transporte Público la presente resolución, tal y como se dispone.
- III- Que en sesión 87-2013 del 9 de diciembre de 2013; la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora, sobre la base del oficio 1003-DGAJR-2013, de cita, acordó entre otras cosas y con carácter de firme, dictar la presente resolución.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

- I. Rechazar por la forma el recurso ordinario de revocatoria interpuesto por el CTP contra la convocatoria a audiencia pública del “Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el Servicio de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús” por extemporáneo.
- II. Dar por agotada la vía administrativa.
- III. Notificar al Consejo de Transporte Público la presente resolución.

**NOTIFÍQUESE.
ACUERDO FIRME.**

Se retira el señor José Carlos Rojas Vargas.

ARTÍCULO 4. Presentación del Informe de estudio de procesos de la Universidad de Costa Rica.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, los señores (as) Ronny Pacheco Segura, Ileana Aguilar Mata, Yendry Fernández Mora, de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica. Asimismo, ingresa el señor Kenneth López López, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación a participar en la presentación de este artículo.

La Junta Directiva conoce la presentación de los consultores de la Universidad de Costa Rica que conforman el equipo a cargo del estudio de procesos que se está llevando a cabo en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, a la luz de la Contratación Directa 2012CD-000345-ARESEP “Desarrollo de capacidades institucionales para la aplicación de un enfoque basado en procesos que mejore la gestión de calidad en la ARESEP”.

La señora **Grettel López Castro** da la bienvenida al equipo consultor de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica y los invita a exponer los resultados del estudio preliminar ante la Junta Directiva.

El señor **Kenneth López López** realiza una presentación en torno a los resultados de los proyectos, específicamente el que corresponde al Desarrollo de Capacidades Institucionales para la aplicación de un enfoque basado en procesos que mejora la gestión de calidad de la ARESEP.

Explica que para la realización de este proyecto se cuenta con la asesoría de cinco especialistas de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica. Agrega que el objetivo es disponer de capacidad instalada para mantener el sistema de documentación de procedimientos de la ARESEP. Señala que es importante documentar los procedimientos de la Institución para fortalecer el control interno y facilitar la gestión de calidad. También es necesario capacitar a un grupo de funcionarios, para asegurar la sostenibilidad del sistema de documentación y la aplicación del enfoque de procesos.

En cuanto a la metodología utilizada, se llevaron a cabo tres talleres estratégicos sobre procesos; en los cuales participaron los Intendentes, Directores Generales y Jefaturas inmediatas de todas las áreas de la ARESEP. En estos tres talleres se sensibilizó al personal con relación a la gestión de calidad, las interacciones que existen en la gestión de procesos en el modelo de gestión de calidad de ISO 9000. Seguidamente se efectuaron cuatro talleres operativos sobre procesos con representantes interdepartamentales de toda la Institución y posterior a estos talleres, se contó con ocho semanas de acompañamiento en la elaboración de procedimientos institucionales.

Añade que el objetivo, es tener más congruencia con el modelo de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2008, que más que documentación de procesos, es modelo para dirigir la organización en relación con la calidad. Es un modelo para asegurarse que se está satisfaciendo a los usuarios y básicamente consiste en tres aspectos:

- ✓ Asegurarse de que en la Institución se analizan los meses de los clientes
- ✓ Que se definen esos procesos
- ✓ Mantener procesos bajo control

Destaca que no es solamente documentar los procesos, sino que, es necesario que la Institución se asegure que se están determinando las expectativas de los clientes, establecer políticas y objetivos de calidad, establecer procesos y responsabilidades, proveer recursos, establecer medición, medir, validar “productos”, prevenir no-conformidades, controlar producto no conforme; mejorar constantemente.

Asimismo, se refiere a la identificación de procesos requeridos para establecer un sistema de gestión de calidad en la ARESEP y sus interacciones; el diseño del mapa de procesos de ese sistema; la sensibilización de jefaturas con relación a la gestión de calidad y procesos, la elaboración de 35 procedimientos/instructivos de procesos. De igual manera, la habilitación de un equipo interdepartamental de 16 funcionarios capacitados para establecer y mantener el sistema de documentación de procesos.

Señala que, dado la buena respuesta que hubo para este proyecto, se propuso ampliar el alcance y analizar específicamente el proceso de identificación de riesgos, lo cual va a permitir anticipar ciertas situaciones indeseables para la Institución.

Seguidamente el señor **Ronny Pacheco Segura** y las señoras **Ileana Aguilar Mata** y **Yendry Fernández Mora** del equipo consultor de la Universidad de Costa Rica, se refieren detalladamente a los principales resultados del proyecto; las limitaciones a las que se enfrentaron; qué oportunidades se evidenciaron y cuáles son las recomendaciones con una perspectiva externa y de innovación. Asimismo, qué podría esperar la ARESEP de un sistema de gestión de calidad y determinar qué le faltaría a esta Institución para lograr implementar el sistema.

Explican cómo continuar hacia un sistema de gestión de calidad y citan los siguientes aspectos:

- ✓ Consolidar las oportunidades de mejora identificadas en procesos sustantivos
- ✓ Consolidar procesos nuevos
- ✓ Implementar y divulgar
- ✓ Continuar con documentación
- ✓ Rediseño o diseño de procesos del sistema de gestión según priorización
- ✓ Implementar y divulgar
- ✓ Capacitación de auditores internos de calidad
- ✓ Auditoría interna de calidad
- ✓ Realimentación del sistema

El señor **Ronny Pacheco Segura** manifiesta que dentro de los requerimientos solicitados, estaba asignar alguna prioridad de rediseño, por lo tanto, el grupo consultor identificó a diferentes actores de la Institución para que colaboraran. Los 20 funcionarios que participaron en la capacitación, indicaron desde el punto de vista de eficiencia operativa, cuáles procedimientos, según el mapa de procesos, eran a los que se les debería dar prioridad. También se contó con la intervención de la Reguladora General Adjunta, la Comisión de Riesgos de la Institución, la Dirección General de Operaciones y seguidamente se hizo una asignación de prioridades según ISO 9000.

Dentro de las prioridades más importantes se determinaron las siguientes:

- Regulación económica de calidad
- Modelo Regulatorio
- Seguimiento de calidad y tarifas
- Análisis de riesgos institucionales
- Satisfacción de cliente
- Control de servicio no conforme

- Regulación de entrada
- Gestión de cobro

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que para el informe final, considera importante se incluya un sistema de indicadores de gestión, independientemente de la calidad; porque este tema hay que incorporarlo, pero es trascendental saber que se está cumpliendo con lo básico.

Otro aspecto importante es que desconoce hasta qué punto los procesos que se determinan en el informe como procesos duplicados; en las recomendaciones emitidas señalan cuáles se debe suprimir, a lo que el señor **Ronny Pacheco Segura** manifiesta que estos procesos se fusionaron.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** se refiere al tema relacionado con los funcionarios, determinar si falta o sobra personal para determinados procesos. Parte de su preocupación es en el caso de que sobre personal, porque cuál sería el rebalanceo o qué se debería hacer; porque definitivamente esto tendría que ver con los indicadores de gestión; ya que hacer las tareas de una mejor forma, pero con más recurso humano del necesario, tampoco estaría garantizando la eficiencia.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** ante la duda del director Sauma Fiatt, aclara que ese aspecto fue una de las preguntas que se les hizo a los consultores. Es un tema que ya se consideró, porque en el momento de redefinir procesos se va a optimizar la asignación de los recursos.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que la Institución tiene varios estudios en proceso sobre recurso humano y estructura. Consulta cómo se podría integrar todo en un proyecto que incluya el ajuste de la organización en todo sentido para ser eficientes; sería importante diseñar muy bien ese plan.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que en todos los estudios que se realicen, tienen que estar claramente definidos los objetivos. Agrega que en este informe hay tres objetivos que realmente no los encuentra muy claros, ya que estos tienen que ser muy directos. Es importante en adelante, definir los objetivos de lo que viene y cómo van a aportar a este proceso.

El señor **Ronny Pacheco Segura** se refiere a algunas oportunidades de mejora, dentro de las cuales cita:

- *Definición de criterios de calidad.*
- *La calidad como criterio de ajuste tarifario.*
- *Trazabilidad del historial de los prestadores de servicios*
- *Mecanismos de mejora continua.*
- *Estructuración para toma de decisiones.*
- *Duplicidad de funciones, falta de estandarización de documentación y falta de comunicación entre las áreas.*
- *Uso de medios electrónicos.*
- *Política definida para el resguardo de la información digital.*
- *No hay una sistemática definida para desarrollo, mantenimiento e implementación del sistema documental.*
- *Sistemática utilizada para la comunicación interna y externa no siempre por medios formales requeridos y con la agilidad pertinente.*

Finaliza la presentación del grupo consultor e indica que, en el proyecto de riesgos se está revisando el proceso actual de identificación de riesgos operativos en la Institución; propuesta de sistematización de la identificación de riesgos y la estrategia de implementación de la sistematización.

La señora **Grettel López Castro** manifiesta que se ha expuesto por parte de los consultores el fuerte arraigo de la institución hacia el enfoque funcional versus el enfoque de procesos y la falta de comunicación entre áreas, por lo que consulta si existe alguna metodología dentro del sistema de gestión de calidad de la ARESEP, que promueva la transición y una mejor interacción de los funcionarios hacia el enfoque dirigido a procesos, lo anterior con el propósito de que esa transición sea más fluida entre un esquema y otro. Asimismo, consulta si existen facilitadores de procesos que puedan colaborar en esa transición.

La señora **Ileana Aguilar Mata** señala que es importante seguir con el tema de capacitación, porque en el momento que el grupo consultor brindó la charla, inició de una forma y terminó de otra; los funcionarios tienen la conceptualización clara de lo que es enfoque y lo que es proceso y saben que lo que están haciendo es por enfoque, lo cual no es lo más adecuado. Considera que es importante invitar a más funcionarios al proceso.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por el grupo consultor de la Universidad de Costa Rica y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, así como los comentarios realizados por los señores miembros de la Junta Directiva, la señora **Grettel López Castro** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 02-87-2013

Dar por recibido el informe preliminar de los procesos para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, presentado por el grupo consultor de la Universidad de Costa Rica y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a la luz de la Contratación Directa 2012CD-000345-ARESEP “Desarrollo de capacidades institucionales para la aplicación de un enfoque basado en procesos que mejore la gestión de calidad en la ARESEP”.

Se retiran los señores (as) Ronny Pacheco Segura, Ileana Aguilar Mata, Yendry Fernández Mora y Kenneth López López.

ARTÍCULO 5. Ampliación del Informe del Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, los señores Juan Miguel Torres Mora, William Ramírez Calderón, Rodrigo Jiménez Briceño, Mario Campos Ramírez, Magally Porras Porras y Luis Valverde Ramírez, a participar en la presentación de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 202-DGO-2013 del 6 de diciembre de 2013, mediante el cual la Gerencia General presenta la ampliación del Informe del Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP.

El señor **Rodolfo González Blanco** explica que el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, tenía un compromiso con esta Junta Directiva, ya que en el acuerdo 02-83-2013 de la sesión 83-2013, se le solicitó ampliar la recomendación que en su momento se había emitido en lo referente a los aspectos cuantitativos y realizar las estimaciones comparables necesarias. El equipo revisó en detalle los términos de referencia de la citada contratación y también se le solicitó al especialista en tema de proyectos de esta Institución, señor Rodrigo Jiménez, para poner en perspectiva qué es lo que se tiene y qué es lo que sigue.

Seguidamente el señor **Rodrigo Jiménez Briceño** señala que el Equipo Contraparte se dedicó a revisar en detalle con base a lo que esta Junta Directiva había solicitado. Primeramente se analizó el tamaño de lo que se tiene de frente y determinaron que la solución del espacio físico para la ARESEP, por la complejidad y por el monto involucrado debe manejarse como lo que se denomina un “*proyecto de desarrollo*”.

Explica que en la primera fase, se determinan los problemas o necesidades que dan pie a la iniciación del proyecto. La segunda fase, la cual se denomina Pre-inversión contempla la realización de seis estudios claves: i) formulación del proyecto, ii) estudio de mercado, iii) estudio técnico, iv) estudio financiero, v) estudio económico social y vi) estudio de impacto ambiental.

La Pre-inversión pretende con estos estudios determinar la factibilidad y viabilidad de los proyectos. Consiste en identificar, formular, evaluar y seleccionar el proyecto o escenario óptimo. Es la fase en que se dan todos los elementos necesarios y suficientes para la toma de decisiones referidas al futuro del proyecto.

La información producida por esta fase del proyecto puede estar en cuatro niveles diferentes de precisión, profundidad y análisis de la misma:

- Identificación del proyecto
- Perfil
- Pre-factibilidad
- Factibilidad

Es importante destacar que un proyecto para ejecutarse convenientemente debe estar como mínimo a nivel de perfil.

Agrega que, con base en estos grandes conceptos y el análisis realizado, se tomó el estudio de la Universidad de Costa Rica y determinaron que este cumplió con lo requerido inicialmente por la ARESEP; o sea, un estudio preliminar.

Los cuatro niveles indicados (identificación del proyecto, perfil, prefactibilidad y factibilidad) brindan diferentes grados de incertidumbre respecto al producto resultante del proyecto, variando de nivel conforme se le va agregando información, análisis, reflexión y valor. El proceso de análisis de proyectos de inversión comprende la identificación de necesidades y el análisis de preinversión, que puede asumir, según las circunstancias. Cada uno de los cuatro niveles implica un grado mayor de detalle y precisión en la información requerida para la toma de decisiones, con respecto al nivel previo.

Señala que del análisis realizado por el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, se tiene un buen estudio preliminar, con algunos elementos de la siguiente etapa, por lo que la recomendación de este Equipo, es continuar con las siguientes etapas que son más técnicas, de más análisis y mucho más información, para perfilar completo el proyecto y tomar la decisión de ejecutar.

Manifiesta que esta Junta Directiva en la sesión 86-2013, le solicitó al Equipo Contraparte, que como grupo de trabajo dieran una sugerencia para seguir adelante. En este caso, el alcance se limita a la identificación y valoración de opciones viables o escenarios factibles. Esto implica descartar opciones no viables o claramente inconvenientes. Asimismo, implica detectar y valorar factores relevantes para la decisión, a fin de identificar las opciones más adecuadas a las necesidades de la Institución y que son las siguientes:

1. Remodelar las instalaciones existentes en La Sabana
2. Construir una nueva edificación en alguna ubicación alternativa, o bien manteniendo la propiedad de La Sabana o vendiendo esta.

Agrega que, el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, analizando este proyecto de desarrollo es que esta etapa está cerrada y le permite a esta Junta Directiva con base en lo que se ha analizado decidir el siguiente paso.

Seguidamente el señor **Rodolfo González Blanco** se refiere a la propuesta de acuerdo que incorpora las sugerencias realizadas en su momento y lo expuesto en esta oportunidad.

La señora **Adriana Garrido Quesada** señala que en el acuerdo 02-83-2013 se le solicitaba al Equipo Contraparte que ampliara el criterio en lo referente a los aspectos cuantitativos, realizar las comparaciones necesarias, así como incorporar las sugerencias adicionales. Esto debía conducir a elaborar un cuadro comparativo que permitiera analizar simultáneamente todas las opciones y también con respecto a todos los aspectos evaluados; considera que eso no se está cumpliendo y es indispensable para la toma de cualquier decisión, inclusive para sustentar la decisión de las opciones que se deben desechar.

Considera que en una contratación de este tipo amerita que se cristalice todo el análisis en un cuadro comparativo. Por lo anterior, propone que se incluya en este informe, un apartado final que incluya el cuadro comparativo y el análisis financiero.

El señor **Rodolfo González Blanco** señala que ese cuadro comparativo que solicita la directora Garrido Quesada, ya se había hecho, sin embargo, se podría afinar más. Agrega que al final la recomendación no va a cambiar, ya existe una base, se conoce cuáles de las opciones no son viables, según criterio de la consultoría, por lo que con los elementos que están en el informe es posible pasar a la siguiente etapa.

La directora **Garrido Quesada** indica que el cuadro comparativo solicitado nunca fue presentado; el cuadro que menciona el señor Rodolfo González es el mismo que está en el informe de los consultores, el cual en innumerables ocasiones ha señalado como deficiente porque no califica contra los mismos criterios a todas las opciones en él presentadas.

Analizado el tema con base en la presentación realizada por el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, conforme al oficio 202-DGO-2013, así como los comentarios externados por los señores miembros de la Junta Directiva, la señora **Grettel López Castro** somete a votación.

La señora **Adriana Garrido Quesada** sugiere separar acuerdos al respecto; uno para dar por recibido y aceptado el informe realizado por la Universidad de Costa Rica y, un segundo, para los demás aspectos.

Además, sugiere que antes de hacer el pago a la Universidad de Costa Rica, complete la información que sustenta sus recomendaciones y apreciaciones, que realice un cuadro comparativo que permita analizar de manera integral las diversas opciones con respecto a todos los criterios utilizados. No es generar nueva información, sino simplemente acomodar para una mayor transparencia la información que está en el estudio.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que se apega a la recomendación del Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, que analizó los términos de referencia, el alcance del estudio y tal como se indica en el documento presentado, que la Universidad de Costa Rica cumplió con los requerimientos, por lo que no tiene problemas en aprobarlo y le parece que se debe dar por recibido el estudio y cancelarle a la Universidad de Costa Rica.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que vota a favor de dar por recibido y aceptado el estudio de la Universidad de Costa Rica, ya que considera cumple con los términos de referencia originales de la contratación.

El señor **Edgar Gutiérrez López** se une a las razones externadas por los directores Sauma Fiatt y Saborío Alvarado, por lo que está de acuerdo.

La señora **Grettel López Castro** somete a votación el primer acuerdo el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, según el oficio 202-DGO-2013 del 6 de diciembre de 2013, en el sentido de dar recibido y aceptado el informe elaborado la Universidad de Costa Rica.

Seguidamente, los directores Sauma Fiatt, Gutiérrez López, Saborío Alvarado y López Castro, votan a favor y en firme; mientras que la directora Garrido Quesada vota en contra por las insuficiencias señaladas anteriormente:

La Junta Directiva resuelve, por mayoría de cuatro votos y con carácter de firme:

a) En cuanto a la consultoría Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP.

ACUERDO 03-87-2013

Recibir a satisfacción los productos de la consultoría Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, conforme a las recomendaciones presentadas por el Equipo Contraparte en el oficio 202-DGO-2013 del 6 de diciembre de 2013 e instruir a la Administración para que se proceda con el pago.

ACUERDO FIRME.

b) En cuanto al acuerdo 2) propuesto en el oficio 202-DGO-2013 de la Gerencia General.

La señora **Grettel López Castro** somete a votación el planteamiento de posponer el segundo acuerdo propuesto por la Comisión del Edificio, contenido en el oficio 202-DGO-2013. La Junta Directiva resuelve por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 04-87-2013

Posponer, para una próxima sesión, la propuesta de acuerdo 2), recomendada por el Equipo Contraparte de la Contratación Directa 2012CD-000244-ARESEP, según el oficio 202-DGO-2013 del 6 de diciembre de 2013, remitido por la Gerencia General.

ACUERDO FIRME.

Se retiran los funcionarios Juan Miguel Torres Mora, William Ramírez Calderón, Rodrigo Jiménez Briceño, Mario Campos Ramírez, Magally Porras Porras y Luis Valverde Ramírez.

ARTÍCULO 6. Propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señora Aracelly Marín González y el señor Eric Chaves Gómez, funcionarios de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria a participar en la presentación de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 985-DGAJR-2013 del 4 de diciembre de 2013, mediante el cual, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria rinde criterio en torno a la revisión de la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”. Asimismo, se conoce el oficio 208-DGEE-2013 del 28 de octubre de 2013 y 240-DGEE-2013 del 29 de noviembre de 2013, de la Dirección General de Estrategia y Evaluación que presenta un análisis de la citada propuesta de Reglamento.

La señora **Aracelly Marín González** indica que como punto de partida de esta propuesta de Reglamento, el acuerdo 02-45-2013 de la sesión 45-2013, celebrada el 10 de junio de 2013, en el cual se dispuso proceder a la apertura de un expediente para tramitar todo lo relacionado con el Reglamento de la Contraloría de Servicio; en este caso se hizo mediante el expediente OT-117-2013. Asimismo, en este acuerdo se dispuso someter el citado Reglamento a consulta pública, mediante el diario oficial La Gaceta.

En cuanto a la consulta pública realizada, indica que solamente se recibieron observaciones de forma y de fondo por parte de un funcionario de la Institución. Posteriormente la Dirección General de Estrategia y Evaluación expuso lo concerniente a los costos en los que puede incurrir la Administración en la creación de la Contraloría de Servicios y por ende la puesta en práctica del Reglamento.

Seguidamente explica el origen, naturaleza, concepto y contenido de las Contralorías de Servicio e indica que de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Ley 9158, estas son órganos adscritos al jerarca de las organizaciones, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

La Contraloría de Servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brindan una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Continúa su presentación y se refiere a la competencia de la Junta Directiva y al procedimiento para la aprobación del Reglamento, dentro del cual están las observaciones realizadas en la consulta pública y el análisis de las mismas, las cuales se incorporaron a la propuesta final del reglamento. Asimismo, explica la normativa a la cual debe sujetarse la propuesta.

Finaliza su presentación e indica las conclusiones de la propuesta del Reglamento:

Conclusiones

1. *El fin de las contralorías de servicio es promover con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.*
2. *La Junta Directiva es competente para conocer y discutir la propuesta de reglamento de la contraloría de servicios de la Autoridad Reguladora.*
3. *La propuesta de reglamento es cuestión, se ha elaborado a través del procedimiento establecido normativamente para tal efecto. Ello a través de la apertura del expediente, el sometimiento a consulta pública de la propuesta, el análisis de las observaciones realizadas y la elaboración de un informe final.*
4. *La aprobación del Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos implicaría un costo para la Administración, reflejado en la necesidad de dotar a la contraloría de servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento, principalmente mediante la asignación exclusiva de dos funcionarios.*

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, conforme a su oficio 985-DGAJR-2013, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve por unanimidad:

a) **En cuanto al “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la ARESEP”.**

La Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos con fundamento en las facultades conferidas en los artículos 1, 4, 8, 45 y 53 incisos e) y l) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y sus reformas, Ley N° 7593, y en razón de lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 y,

CONSIDERANDO

- I. Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), es una institución autónoma con personalidad jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente, que goza de autonomía técnica y administrativa y se rige por la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, sus reglamentos, así como por las demás normas jurídicas complementarias.
- II. Que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, tiene como objetivos fundamentales, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N° 7593: armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos definidos en dicha ley; formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad; coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones, entre otros.
- III. Que de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 8, 45 y 53 incisos e) y l) de la Ley N° 7593, le corresponde a este órgano colegiado establecer su organización interna, dictar las normas y políticas que regulan las condiciones laborales, las obligaciones y los derechos de los funcionarios y trabajadores de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

- IV. Que el 28 de mayo de 2013 mediante oficio 351-RG-2013, el Regulador General remitió a la Junta Directiva la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos” la cual fue preparada por la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.
- V. Que el 28 de mayo de 2013 mediante oficio 347-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva trasladó a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para su revisión la propuesta de reglamento en cuestión.
- VI. Que el 31 de mayo de 2013 mediante oficio 380-DGJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria emitió un análisis de la competencia, procedimiento, normativa aplicable al contenido de los reglamentos y recomendaciones.
- VII. Que el 10 de junio de 2013 en la sesión extraordinaria N° 45-2013, mediante acuerdo 02-45-2013, la Junta Directiva dispuso: “I. Solicitar a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que tramite la apertura de un expediente administrativo OT que contenga los documentos de la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, y los estudios técnicos que la sustentan, a efectos de que esté disponible para los interesados. II. Una vez confeccionado el expediente indicado someter a consulta pública, por el plazo de 10 días hábiles, la presente propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”, de conformidad con el texto que se transcribe (...)”.
- VIII. Que el 8 de julio de 2013, se publicó en el diario oficial La Gaceta N° 130 el texto de la propuesta de “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”. (Folios 60 y 61)
- IX. Que el 23 de julio de 2013, se publicó en el diario oficial La Gaceta N° 141 una “Fe de Erratas” en relación con el reglamento publicado en La Gaceta N° 130 del 8 de julio de 2013. (Folio 62)
- X. Que el 28 de octubre de 2013 mediante oficio 208-DGEE-2013, la Dirección General de Estrategia y Evaluación emitió un análisis de la propuesta del Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (Correrá agregado a los autos)
- XI. Que el 28 de octubre de 2013 mediante oficio 731-SJD-2013, la Secretaría de Junta Directiva remitió a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para su análisis el oficio 208-DGEE-2013 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación. (Correrá agregado a los autos)
- XII. Que el 29 de noviembre de 2013 mediante oficio 240-DGEE-2013, la Dirección General de Estrategia y Evaluación emitió un análisis sobre los costos de implementación que implicaría el Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (Correrá agregado a los autos)
- XIII. Que el 3 de diciembre de 2013 mediante acuerdo 985-DGAJR-2013, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria emitió criterio sobre la revisión de la propuesta final del reglamento en cuestión. (Correrá agregado a los autos)
- XIV. Que por lo anterior, resulta necesario crear un reglamento, que regule la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, tal y como se dispone:

POR TANTO

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DISPONE POR UNANIMIDAD:**

ACUERDO 05-87-2013

1. Emitir el siguiente “Reglamento de la Contraloría de Servicios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”:

**REGLAMENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Artículo 1. Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios se constituye como componente esencial de la modernización y en la mejora de la eficacia y la eficiencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, mediante el diseño y ejecución de un sistema de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios que ofrece la Institución, con el propósito de satisfacer oportuna y adecuadamente las demandas de los usuarios actuales y potenciales de tales servicios. Está adscrita al Regulador General.

Para efectos de este reglamento cuando se hace alusión al cargo, puesto o condición de una persona, debe entenderse que se hace sin distinción o discriminación de género.

Artículo 2. Registro

La Contraloría de Servicios deberá estar inscrita en el registro que, para tales efectos, lleva la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Artículo 3. Recursos y ubicación

La Contraloría de Servicios contará al menos con dos funcionarios regulares de la institución. Además sus oficinas se ubicarán en un lugar cercano a las oficinas que prestan atención directa al público.

Artículo 4. Objetivo General

Contribuir a que en la prestación del servicio público, la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos lo haga con un máximo de eficiencia y eficacia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias de los usuarios, así como brindarles la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Artículo 5. Objetivos específicos

- a) Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario.

- b) Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- c) Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.
- d) Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- e) Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.

Artículo 6. Derechos del usuario

El usuario es toda persona que demande los servicios que presta la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y tiene derecho a:

- a) Saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
- b) Contar con información clara, completa, correcta, y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- c) Recibir el servicio sin que se establezcan diferencias por razones sociales, económicas, culturales o de género, ni otras contrarias a la dignidad humana.
- d) Que en el servicio brindado se le ofrezcan las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.
- e) Que el lugar donde se preste el servicio sea adecuado para ofrecerle al usuario la mayor comodidad: ventilación, limpieza, iluminación y sentido estético posible.
- f) Dirigirse a la Contraloría de Servicios para manifestar sus inconformidades, denuncias o sugerencias.

Artículo 7. Estructura y nombramiento del Contralor de Servicios

La Contraloría de Servicios estará bajo la responsabilidad de un Contralor de Servicios, no obstante el Regulador General tendrá la potestad de modificar la estructura de dicho órgano en el momento que lo considere pertinente, nombrando el personal de apoyo necesario, con el fin de cubrir cualquier aumento en la cantidad de casos en trámite.

El nombramiento del Contralor de Servicios, es competencia del Regulador General. El plazo de nombramiento será por plazo indefinido, o hasta que el Regulador General considere necesario el reemplazo. No podrá recaer en un puesto de confianza. Se desempeñará el puesto de Contralor de Servicios sin recargo de otras funciones.

Para ser titular de este cargo, se requiere:

- a) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la institución.

- b) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad.
- c) Poseer un grado mínimo de licenciatura.
- d) Estar incorporado al Colegio profesional respectivo.
- e) Poseer un alto grado de discreción.
- f) Mostrar aptitud para el manejo óptimo de las relaciones humanas.

Artículo 8. Atribuciones

Corresponde a la Contraloría de Servicios:

- a) Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, que prevea sistemas de seguimiento, resolución y respuesta oportuna de las gestiones de los usuarios y velar para que las unidades técnicas apliquen las acciones correctivas pertinentes.
- b) Establecer los mecanismos necesarios para facilitar al máximo la recepción y atención de las inconformidades, denuncias o sugerencias que se presenten.
- c) Actuar de oficio o a petición de parte, realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
- d) Promover una cultura institucional que facilite el establecimiento de un canal de comunicación con el usuario, que le proporcione herramientas adecuadas para demandar la satisfacción de sus derechos y crear indicadores de gestión; que identifiquen las necesidades en los servicios prestados por la Institución y requeridos por los usuarios con el fin de ofrecerlos adecuadamente, y promover su modernización.
- e) Procurar la simplificación de los procedimientos institucionales.
- f) Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad mediante entrevistas formales e informales, y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.
- g) Presentar recomendaciones al Regulador General para elevar la calidad de la prestación de servicios de la institución, proponiendo la adopción de políticas, normas y procedimientos para lograr ese fin.
- h) Servir de enlace y coordinación con las instituciones relacionadas con su actividad.
- i) Todas las demás funciones y potestades establecidas en la normativa vigente.

Artículo 9. Obligaciones

La Contraloría de Servicios debe:

- a) Elaborar un plan anual de trabajo, que será revisado periódicamente y aprobado por el Regulador General.
- b) Presentar al Regulador General y a la Junta Directiva un informe anual de labores. Este informe debe ser entregado y presentado dentro de los primeros quince días del mes de noviembre de cada año. De dicho informe debe presentar una copia a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- c) Atender, resolver, o dar respuesta a todos los casos sometidos a su conocimiento, con la mayor diligencia. Dependiendo de su naturaleza, deberán ser resueltos en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. En todo caso deberán responderse dentro de los plazos legales establecidos. Cuando sea necesario, los resultados y consultas serán evacuadas mediante resolución fundada, la cual deberá comunicarse al usuario por cualquier medio disponible. En casos en que se requiera un plazo mayor al establecido, deberá dejarse constancia en el expediente de tal circunstancia y los motivos que la ocasionan, de lo cual se deberá informar al usuario. Del acto de comunicación o la imposibilidad de efectuar ésta deberá dejarse constancia en el expediente.
- d) Garantizar la mayor discreción en el uso de la información que reciba.
- e) Mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las inconformidades, denuncias o sugerencias así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.
- f) Informar al Regulador General sobre los presuntos incumplimientos a las obligaciones de los funcionarios, detectadas con ocasión del desempeño y acción de la Contraloría de Servicios.
- g) Poner a disposición de la Institución un manual de servicio al usuario.

Artículo 10. Acceso a la información, solicitud de informes o consultas

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá libre acceso a la información generada y custodiada por cada Unidad, excepto la información que el órgano competente catalogue como confidencial. En el caso que se trate de información catalogada como confidencial la Contraloría de Servicios podrá solicitar su revelación. También se exceptuará el acceso a información personalísima de los funcionarios.

La Contraloría de Servicios podrá solicitar al responsable de cada Unidad una inspección y/o valoración técnica, así como el asesoramiento técnico en su área especializada, informes, estadísticas y cualquier otra documentación necesaria para la ejecución de estudios y la tramitación adecuada de las inconformidades presentadas por los usuarios.

La Contraloría de Servicios también podrá tener acceso a los diversos software o herramientas similares con que cuente la Institución y que utilice para la operatividad de sus actividades, el acceso al personal de la Contraloría de Servicios podrá estar limitado a modo de consulta y reportes.

Artículo 11. Asesoría

La Contraloría de Servicios podrá requerir la asesoría de funcionarios internos o externos que estime necesarios para dar apoyo a sus actividades. En el caso de la asesoría legal interna, ésta le será brindada por la Asesoría Jurídica de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.

Artículo 12. Deber de informar

Es obligación de todos los funcionarios de la Institución contestar dentro de los plazos legales existentes, cualquier gestión que le formule la Contraloría de Servicios. Para ello la Contraloría de Servicios les brindará, un plazo, que permita cumplir con la obligación de la Institución de responder al usuario.

La negativa o negligencia de los funcionarios al informar a la Contraloría de Servicios ante un requerimiento que ésta le hiciere; el incumplimiento del plazo de respuesta dado por la Contraloría de Servicios o lo dispuesto en la normativa vigente, será causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, según lo establecido en el Reglamento Autónomo de las relaciones de servicio entre la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, sus órganos desconcentrados y sus funcionarios (RAS). Cuando la Contraloría de Servicios considere que un funcionario se encuentra dentro de los supuestos mencionados, enviará el informe con la documentación pertinente al Regulador General para que decida el inicio del procedimiento administrativo correspondiente.

Cualquier entrevista necesaria para la instrucción de una denuncia, tal como la recepción de prueba, deberá realizarse en respeto a los derechos fundamentales de las personas involucradas.

Artículo 13. Requisitos para la tramitación de inconformidades, denuncias o sugerencias de los usuarios

Las inconformidades, quejas y sugerencias podrán ser presentadas por los usuarios a la Contraloría de Servicios, sea de forma escrita, verbal, por medios electrónicos, para lo deberá suministrar la siguiente información:

- a) Identificación del usuario.
- b) Domicilio y lugar para recibir notificaciones (dirección exacta, número de teléfono y/o fax y correo electrónico).
- c) Detalle de los hechos u omisiones que originan la solicitud a la Contraloría de Servicios.
- d) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- e) Cualquier referencia o elementos de prueba.

Artículo 14. Procedimiento

Las gestiones serán resueltas o canalizadas con la mayor diligencia posible.

En caso de que el asunto, por su naturaleza, no fuere competencia de la Contraloría y fuere trasladado a otra dependencia de la institución, se resolverá así y se le comunicará al usuario. Ésta dependencia deberá responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en

que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. Una vez recibida la respuesta de la dependencia, la contraloría de servicios deberá responder al usuario en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de que la dependencia no responda en dicho plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

De todo asunto que se tramite se llevará un expediente debidamente numerado y foliado que contendrá toda la documentación relativa al caso y su resolución final.

Cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la información al Regulador General a fin que se ponga en conocimiento del Ministerio Público.

Del resultado informará al usuario. Asimismo, si la denuncia se tratare de una presunta infracción al régimen disciplinario. Se remitirá en informe al Regulador General.

Artículo 15. Continuidad del servicio público

En ningún caso la gestión que plantea el usuario puede afectar la continuidad, calidad y atención del servicio.

Artículo 16. Vigencia

Rige a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

II. Instruir a la Administración para que proceda con el trámite de publicación del presente reglamento en el diario oficial La Gaceta.

b) En cuanto al acuerdo adicional.

Luego de un intercambio de opiniones respecto al Reglamento de la Contraloría de Servicios, la señora **Carol Solano Durán** sugiere un acuerdo adicional de solicitar a la Administración que presente, en una próxima sesión, una propuesta para ajustar el cargo de Contralor de Servicios en el Manual de cargos de la ARESEP, así como el estudio técnico sobre la propuesta de la creación, reasignación o lo que proceda, de una plaza adicional para la Contraloría de Servicios, conforme a la Ley 9158.

Analizado el planteamiento, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 06-87-2013

Solicitar a la Administración que presente, en una próxima sesión, una propuesta para ajustar el cargo de Contralor de Servicios en el Manual de cargos de la ARESEP, así como el estudio técnico sobre la propuesta de la creación, reasignación o lo que proceda, de una plaza adicional para la Contraloría de Servicios, conforme a la Ley 9158.

Se retiran la señora Aracelly Marín González y el señor Eric Chaves Gómez.

ARTÍCULO 7. Exposición de pasantía de funcionarios de la ARESEP en Colombia.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, los señores Alejandro Brenes Valverde, Harry Vallejo Chan y Esteban Castro Quirós a participar en la presentación de este artículo.

La Junta Directiva conoce los oficios 728-IA-2013, 280-DTI-2013 y 227-CDR-2013 (todos del 9 de diciembre de 2013), de la Intendencia de Agua, Dirección Tecnologías de Información y del Centro de Desarrollo de la Regulación respectivamente, mediante los cuales los funcionarios de cada área presentan el informe técnico de participación en una pasantía para conocer la estructura y funcionamiento de sistema de información sobre servicios públicos domiciliarios (SUI) en materia de agua y saneamiento básico, mismo que se realizó en Bogotá-Colombia, del 26 al 29 de noviembre de 2013 y en el que participaron los siguientes funcionarios: Alejandro Brenes Valverde, Harry Vallejo Chan, Eduardo Andrade Garnier, Juan Gabriel Fuentes Bustos y Esteban Castro Quirós.

El señor **Esteban Castro Quirós** expone el contenido del citado informe y comenta aspectos generales de la pasantía, cuyo eje principal de acción u objetivo general, era conocer la estructura y funcionamiento del Sistema Único de Información (SUI) sobre servicios públicos domiciliarios, particularmente en materia de agua y saneamiento básico, así como sus buenas prácticas.

La citada pasantía forma parte del Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica que el gobierno colombiano viene desarrollando desde el 2010, la cual es parte del eje estratégico de desarrollo de servicios públicos. El tema central del evento se enfocó en la captura, procesamiento, retroalimentación y salida electrónica de la información presentado por los operadores regulados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) de Colombia.

Por otra parte, se le procuró dar un enfoque integral a la pasantía, dándose a conocer los antecedentes en cuanto a la normativa que le dio origen, así como las instituciones gubernamentales que participan a nivel de políticas y planificación, los usuarios nacionales del sistema, para finalizar con los aspectos de organización y estructuración tecnológica a nivel de hardware y software. Además, a petición de los funcionarios de ARESEP se introdujo el tema de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la Contabilidad Regulatoria, a través de un conversatorio o foro donde se contó con la participación de la señora Nubia Ortega, asesora-especialista de la SSPD, así como de funcionarios de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). De igual forma, a petición de ARESEP se visitaron y conocieron las instalaciones informáticas de la SSPD para profundizar en el tema de estructura y recursos tecnológicos.

Finaliza su presentación y se refiere a los siguientes puntos:

- ✓ Aspectos conceptuales, técnicos, normativos y operativos del SUI
- ✓ El SUI y su uso para las fijaciones tarifarias
- ✓ La Contabilidad Regulatoria y su aplicabilidad a través del SUI
- ✓ Conclusiones
- ✓ Recomendaciones

Analizado el tema objeto de este artículo, con base en la presentación realizada por el señor Esteban Castro Quirós, conforme a los oficios 728-IA-2013, 280-DTI-2013 y 227-CDR-2013, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 07-87-2013

Dar por recibida la presentación del informe técnico de participación en pasantía realizada por funcionarios de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos en la ciudad de Bogotá, Colombia, del 26 al 29 de noviembre de 2013, con el propósito de conocer la estructura y

funcionamiento de sistema de información sobre servicios públicos domiciliarios (SUI) en materia de agua y saneamiento básico.

Se retiran los señores Alejandro Brenes Valverde, Harry Vallejo Chan y Esteban Castro Quirós.

ARTÍCULO 8. Exposición sobre la propuesta de estructura del Informe de Labores 2013.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, la señora Carolina Mora Rodríguez a participar en la presentación de este artículo.

La señora **Grettel López Castro** comenta que es conveniente que la Junta Directiva conozca cómo se está estructurando la propuesta del Informe de Labores 2013, el cual está trabajando conjuntamente la Dirección General de Estrategia y Evaluación y el Departamento de Comunicación Institucional. El propósito es que este cuerpo colegiado realice las observaciones pertinentes.

La señora **Carolina Mora Rodríguez** señala que el Informe de Labores es un documento oficial que la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora debe presentar ante la Asamblea Legislativa. Es un recuento de los principales hechos acaecidos en el año anterior (enero a diciembre 2013) y las principales decisiones del ente regulador.

Añade que este documento es de consulta para expertos o novatos en el tema de la regulación, desde el Informe Estado de la Nación, diputados, entidades reguladas o estudiantes universitarios. Asimismo, indica que este informe se enfocará hacia tres aspectos principales:

- Sostenibilidad de recursos
- Enfoque al usuario: calidad
- Metodologías
- Modernización siglo XXI (metodologías, tecnología, procedimientos)

Estos enfoques serán considerados en el resumen ejecutivo y en el Capítulo 1. Además, existe un capítulo exclusivo para el usuario (Capítulo 4) y otro para establecer retos institucionales (Capítulo 5). Seguidamente explica el contenido sugerido para dicho informe y que sería de la siguiente forma:

- Presentación del Regulador General
- Resumen ejecutivo y los diferentes capítulos

Capítulo 1: Junta Directiva (realiza un recuento de los ejes estratégicos que marcan el rumbo de la Institución y cumplimiento de los objetivos).

Capítulo 2: Regulación por sectores: Agua, Energía, Transporte. En cada uno de los sectores se desarrolla la descripción del servicio, regulación tarifaria y regulación de Calidad. Además, se hace un análisis de contexto de cada sector y cómo se liga la regulación (destacar importancia de la intervención reguladora).

Capítulo 3: SUTEL (la SUTEL envía un resumen del año, el cual se edita para ajustarlo a unas 10 páginas).

Capítulo 4: Atención al usuario (se recopilan las acciones realizadas para el usuario: Participación, Educación, Consejería)

Capítulo 5: Regulación hacia el Siglo XXI (se mencionan los retos que enfrenta la Institución para ser moderna, regular en competencia y cómo se prepara hacia eso).

Capítulo 6: Presupuesto (cuadros que muestran ejecución presupuestaria)

Analizado el tema objeto de este artículo, con base en la presentación realizada por la señora Carolina Mora Rodríguez, la señora **Grettel López Castro** lo somete a votación y la Junta Directiva, resuelve por unanimidad:

ACUERDO 08-87-2013

Dar por recibida la presentación realizada en esta oportunidad por la señora Carolina Mora Rodríguez del Departamento de Comunicación Institucional, en torno a la estructura de la propuesta del Informe de Labores 2013.

Se retira la señora Carolina Mora Rodríguez.

A las dieciocho horas con quince minutos finaliza la sesión.

GRETTEL LÓPEZ CASTRO
Presidenta de Junta Directiva

ADRIANA GARRIDO QUESADA
Directora de la Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva