

# **SESIÓN ORDINARIA**

**N.º 34-2014**

**19 de junio de 2014**

***San José, Costa Rica***

**SESIÓN ORDINARIA N.º 34-2014**

Acta de la sesión ordinaria número treinta y cuatro-dos mil catorce, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el jueves diecinueve de junio de dos mil catorce, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López y Pablo Sauma Fiatt; así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Rodolfo González Blanco, Gerente General; Rodolfo González López, Subauditor Interno; Enrique Muñoz Aguilar, Intendente de Transporte; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua; Carol Solano Durán, Directora General de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director General de la Dirección General Estrategia y Evaluación, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 1. Constancia de inasistencia.**

Se deja constancia que la directora Adriana Garrido Quesada, no participa en esta oportunidad, toda vez que se lo impide la atención de asuntos de índole particular.

**ARTÍCULO 2. Aprobación del Orden del Día.**

El señor *Dennis Meléndez Howell* da lectura al Orden del Día de esta sesión, luego de lo cual se sugiere excluir los puntos que se detallan seguidamente, hasta tanto se cuente con la presencia de la directora Adriana Garrido Quesada:

- *Informe de la Dirección General de Estrategia y Evaluación en torno al proyecto “Desarrollo de la capacidad de gestión de procesos institucionales de Aresep”, en atención al acuerdo 01-29-2014, numeral 1, del acta de la sesión 29-2014, del 21 de mayo de 2014. Oficio 142-DGEE-2014 del 17 de junio de 2014*
- *Presentación sobre el análisis de la política salarial con el detalle de la encuesta, cumplimiento de los términos de referencia y la base de datos que se ha constituido.*

Asimismo, se sugiere conocer la Propuesta de Cánones después de los asuntos del Regulador General, luego de lo cual se conocerá la exposición de la Dirección General de Atención al Usuario.

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

**ACUERDO 01-34-2014**

Aprobar el orden del día de esta sesión. A la letra dice:

1. *Aprobación del Orden del Día.*
2. *Aprobación de las actas de las sesiones 32-2014 y 33-2014.*

3. *Asuntos de los Miembros de Junta Directiva.*
4. *Asuntos del Regulador General.*
5. *Exposición de la Dirección General de Atención al Usuario.*
6. *Asuntos resolutivos.*
  - 6.1 *Propuesta de Metodología de Cánones. Oficio 141-DGEE-2014 del 17 de junio de 2014.*
  - 6.2 *Informe de Auditoría Interna 5-I-2014, código del estudio AOP-PR-EFI-02-2013 titulado "Examen del proceso de fijación de tarifa extraordinaria para la modalidad autobús". Oficio 344-AI-2014 del 28 de mayo de 2014.*
  - 6.3 *Procedimiento seguido contra Transportes Deldú S.A. Operador de la Ruta 505 y 505 SD cobro de tarifas no autorizadas. Expediente OT-341-2008. Oficios 407-DGAJR-2014 de 4 de junio de 2014 y 102-CPT-2014 DE 10 de marzo de 2014.*
  - 6.4 *Propuesta de reforma parcial al Reglamento de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y otras disposiciones reglamentarias. Oficio 430-DGAJR-2014 del 12 de junio de 2014.*
  - 6.5. *Propuesta de Reglamento Técnico denominado "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2013)". Oficio 0322-IA-2014.*
  - 6.6 *Modificación a la regla de Aplicación General del Modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús". Oficio 002-CTMB-2014 del 11 de junio de 2014.*
  - 6.7 *Reglamento para la aplicación de Teletrabajo en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RATE). Oficio 417-RG-2014 del 13 de junio de 2014.*
  - 6.8 *Lineamientos para elaborar el Informe de Labores. Oficio 124-DGEE-2014/036-DECI-2014 del 10 de junio de 2014.*
7. *Asuntos informativos.*

*Solicitud presentada ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, en cuanto al asesoramiento técnico y profesional, para la ubicación de las oficinas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficio 408-RG-2014 del 10 de junio de 2014.*

**ARTÍCULO 3. Aprobación de las actas de las sesiones 32-2014 y 33-2014.**

Los señores miembros de la Junta Directiva conocen los borradores de las actas de las sesiones 32-2014 y 33-2014, celebradas el 5 y el 12 de junio de 2014, respectivamente.

*En discusión el acta de la sesión 32-2014.*

El señor *Dennis Meléndez Howell* la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 02-34-2014**

Aprobar el acta de la sesión 32-2014, celebrada el 5 de junio de 2014, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad, entre los señores miembros de la Junta Directiva, para su revisión.

*En discusión el acta de la sesión 33-2014.*

El señor *Dennis Meléndez Howell* la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 03-34-2014**

Aprobar el acta de la sesión 33-2014, celebrada el 12 de junio de 2014, cuyo borrador se distribuyó con anterioridad, entre los señores miembros de la Junta Directiva, para su revisión.

**ARTÍCULO 4. Asuntos de los Miembros de Junta Directiva.**

*En la discusión de este artículo, la Junta Directiva sesiona en privado, por lo tanto, a partir de este momento, se retiran los funcionarios que participan en esta oportunidad.*

*A las quince horas y cinco minutos, se reincorporan a la sesión los funcionarios que se retiraron en su momento.*

**ARTÍCULO 5. Asuntos del Regulador General.**

*Sobre viaje a Colombia.*

El señor *Dennis Meléndez Howell* informa que recibió una invitación del Gobierno de Colombia para participar en el “16º Congreso Nacional e Internacional ANDESCO Servicios Públicos, TIC y TV: Sostenibilidad, equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental”, cuya actividad tendrá lugar en la ciudad de Cartagena, Colombia, del 24 al 27 de junio de 2014. Agrega que todos los costos serán financiados por el organizador.

*Sobre tema de la Auditoría Interna*

El señor *Dennis Meléndez Howell* señala que, el señor Rodolfo González López, Subauditor Interno, le comentó que de acuerdo con la ley o disposiciones de la Contraloría General de la República, si el Auditor se ausenta por cualquier motivo, por más de tres meses, la Junta Directiva tiene que nombrar un auditor interino. Sobre el particular, señala que se debe tomar las previsiones del caso para que no se venza el plazo y realizar el nombramiento que corresponda.

Al respecto, el señor **Rodolfo González López** indica que se emitió el oficio 440-AI-2014 del 19 de junio de 2014, mediante el cual se profundiza sobre la directriz de la Contraloría General de la República, por lo que plantea tres escenarios que podrían presentarse ante un posible nombramiento de un auditor interino, considerando la proyección que hace la Dirección de Recursos Humanos al día de hoy, en cuanto al proceso de nombramiento del Auditor Interno.

En términos generales, indica que de conformidad con los Lineamientos sobre los requisitos de los cargos de auditor y subauditor internos, las condiciones para las gestiones de nombramiento, suspensión y destitución de dichos cargos, y la aprobación del reglamento de organización y funcionamiento de las auditorías internas del Sector Público, L-1-2006-CO-DAGJ y con el tiempo que estima Recursos Humanos para el nombramiento del Auditor Interno, existe una obligación de nombrar un auditor interino.

Ante una consulta del señor **Dennis Meléndez Howell** en cuanto a si el hecho de nombrar un auditor interino, no implica realizar todo el proceso de concurso y demás; el señor **Rodolfo González López** responde que la directriz establece las condiciones que se deben cumplir; además es necesario formar un expediente administrativo, hacer una postulación, certificar que el postulante cumple con los requisitos mínimos establecidos en estos lineamientos y la normativa jurídica vigente, de manera que cumpla con las condiciones técnicas que demanda el puesto. Asimismo, comunicar a la Contraloría General de la República la propuesta del candidato, la cual cuenta con diez días hábiles para pronunciarse.

Por otra parte, el señor **Rodolfo González López** señala que en la sesión 33-2014, estaba agendado el oficio 362-AI-2014; sin embargo, estaba como un asunto de carácter informativo y no hubo oportunidad de comentarlo. Explica que con la jubilación del señor Luis Fernando Sequeira Solís, la información que ingresa a la Auditoría Interna estaba dirigida al Departamento, razón por la cual envió un comunicado interno, informando que estaba asumiendo las funciones del Auditor Interno de forma interina.

Adicionalmente, consultó a la Contraloría General de la República sobre las disposiciones establecidas al respecto y entiende que no existe ningún problema. Sin embargo, el ente contralor señaló la importancia de que la Junta Directiva emita un acuerdo, en el cual se nombre al funcionario que estará cargo de la Auditoría Interna mientras concluye el proceso de contratación del Auditor Interno y se le comunique.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que, en ausencia del Auditor, el Subauditor ejerce como tal, pero en realidad no como un auditor interino, porque si fuera así, no se podría nombrar a otro cuando el puesto está ocupado interinamente por otro funcionario. Desde su punto de vista, el hecho de llamarle “auditor interno a.i.” atropella el otro procedimiento.

El señor **Rodolfo González López** manifiesta que tiene criterios distintos de los abogados, ya que la misma directriz establece que existen tres tipos de nombramiento; por recargo de funciones, de auditor interino y del auditor interno por tiempo indefinido.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta que, lo que está haciendo, es desempeñar funciones que haría el Auditor si estuviera, pero ante la ausencia de éste, no se ha nombrado al señor González López como auditor interino.

El señor **Rodolfo González López** comenta que con la salida del titular, quedó en estado de indefinición en cuanto a la condición actual que debe asumir. Básicamente, por la información que se está recibiendo en la Auditoría Interna actualmente.

La señora **Carol Solano Durán** indica que actualmente el área está a cargo del señor González López en su condición de Subauditor. De hecho, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria tiene una consulta que presentó el Regulador General, respecto a una solicitud que realizó el señor González, por recargo de funciones.

El señor **Rodolfo González López** consulta si continúa asumiendo el área como Subauditor o Auditor Interno a.i., de manera que se aclare en definitiva el tema y así comunicar a la Contraloría General de la República lo que corresponda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que debe ser de Subauditor a cargo de la Auditoría Interna; no como recargo, sino a cargo de esa área. Además, se debe tomar un acuerdo, en el sentido de comunicar a la Contraloría General de la República que es el señor González López, en calidad de Subauditor Interno, quien estará a cargo de la Auditoría Interna mientras culmine el proceso de nombramiento del Auditor.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por Subauditor Interno, así como en los comentarios y sugerencias formulados en esta oportunidad, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes y con carácter de firme:

#### **ACUERDO 04-34-2014**

Informar a la Contraloría General de la República que:

1. Mediante acuerdo 07-20-2014, inciso 1, del acta de la sesión 20-2014, celebrada el 3 de abril de 2014, la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos dispuso: “Aceptar la conclusión del ejercicio laboral que ha venido desempeñando el señor Luis Fernando Sequeira Solís como Auditor Interno de la ARESEP y la SUTEL, a partir del 1º de junio del 2014”.
2. El señor Rodolfo González López, en su calidad de Subauditor Interno, queda a cargo de la Auditoría Interna, hasta tanto se concluya el proceso de nombramiento del Auditor Interno de la ARESEP y la SUTEL.

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 6. Propuesta de metodología de cánones.**

*A las quince horas con veinticinco minutos ingresan al salón de sesiones, las señoras Roxana Montenegro Romero y Guisella Chaves Sanabria, funcionarias de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, los señores Miguel Aguilar Zamora, asesor informático de la Junta Directiva, Fausto Fernández y Ricardo Valverde de la empresa Procesos & Sistemas Projectica S.A. (Projectica), a exponer el tema objeto de este artículo. Asimismo, ingresa la señora Marta Monge, Directora de la Dirección General de Atención al Usuario.*

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** introduce el tema e indica que la empresa Proyectica S.A., ha venido desarrollando la citada propuesta de la “Metodología de Cánones” conjuntamente con la Dirección de Finanzas y la Dirección General de Estrategia y Evaluación. Agrega, que la empresa ya entregó una propuesta que fue analizada por todo el grupo, razón por la cual, se está presentando en esta oportunidad, con el propósito de que sea aprobada en la próxima sesión.

Seguidamente el señor **Ricardo Valverde** de la empresa Proyectica S.A., inicia su presentación y realiza una comparación entre la metodología actual y la propuesta; explica una serie de elementos que es importante tenerlos claros para que, posteriormente, aborde el detalle de cómo se calcularían los cánones a partir de la implementación de la metodología.

Actualmente, cada una de las dependencias se reúnen y elaboran su presupuesto y todos los egresos se agrupan en dos programas: el Programa 1, que es la atención y operación y el Programa 2, que son las Intendencias. Con la nueva metodología, de la misma manera, cada dependencia va a realizar su presupuesto de egresos, pero se estaría asociando a un servicio o un regulado directamente, ya no se dejaría en un macro de un programa.

Comenta que, en este momento, para hacer la distribución de esos egresos lo que se toma es un total de horas estándar por Intendencia, mientras que en la metodología propuesta, lo que se busca es utilizar horas de regulación necesarias, horas estimadas; es decir, ya cada Intendencia puede asignarle horas a cada uno de sus regulados; por lo que esta asignación sería más precisa.

Agrega que todos los egresos se consideran indirectos y son distribuidos por el total de horas de regulación al Programa 2. Lo que se propone es que, si el Programa 1 tiene egresos, que son directos a un regulado, se podrían asociar directamente a éste.

Asimismo, en la metodología actual, la Dirección General de Estrategia y Evaluación depura de forma manual los egresos que no corresponden a la regulación. Para ello, se propone que por medio de una estructura de centros de costos, se haría de forma automática, ya que, al utilizar la estructura de la metodología de costos que se plantea, el sistema podría identificarlo y extraerlo para no incluirlos dentro del canon de regulación. Actualmente, todos los egresos del Programa 1 que son directos, se depuran y se tratan de asignar al Programa 2; mientras que con la nueva estructura se asignarían automáticamente.

Otro de los aspectos de la metodología actual, es que los egresos indirectos se distribuyen a nivel de actividad, de acuerdo al peso relativo del ingreso de cada Intendencia y en la propuesta se distribuirían de acuerdo con las horas de regulación para cada servicio o regulado. En cuanto a los egresos directos, se asocian a una actividad y luego se distribuye entre los regulados; y con la nueva propuesta, hay un egreso directo que se puede asociar a un regulado reduciendo la posibilidad de subsidios.

En este momento, la metodología solo está contemplando un único tipo de parámetro para la distribución de los egresos, sean directos o indirectos, y es el nivel de ingresos o unidad física; mientras que en la propuesta, se agregan nuevos parámetros por servicio, demanda, metros cúbicos, litros, entre otros. Asimismo, explica que hoy en día, lo que se obtiene es un canon por actividad que se distribuye a cada regulado; sin embargo, lo que se pretende es contar con un canon por regulado, cuya sumatoria representa el canon de cada servicio y, a su vez, el de una dependencia.

Comenta que para realizar el planteamiento de esta propuesta de metodología, la empresa se basó en que la ARESEP durante varios años, ha venido en una etapa de renovación, por lo que, en este momento, la Institución cuenta con varios insumos que antes no tenía; como por ejemplo: i) costos, ii) procesos, iii) información de los regulados y iv) horas.

Ante una consulta de la señora **Sylvia Saborío Alvarado** en cuanto al sistema de costos, el señor **Ricardo Valverde** responde que se está proponiendo que todos los registros que se utilicen a nivel presupuestario, contengan esta estructura; lo cual implica que para la formulación se debe utilizar la misma estructura para que sean comparables.

Continúa con su presentación y se refiere detalladamente a la estructura de costos; definición de procesos y a los parámetros de distribución de las Intendencias (Agua, Energía y Transporte).

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta que por tiempos la ARESEP ha utilizado proxis para los costeos y determinación de tarifas y cánones. En el caso de transporte, se usaba los autobuses, a diferencia de las empresas. En este caso, quiénes son los regulados; son los autobuses o las empresas y cómo se maneja ese aspecto dentro de la propuesta; ya que servirá para enderezar quién es el sujeto de regulación.

Añade que ya que se está haciendo una inversión muy significativa en un sistema y es importante que refleje gran precisión, que permita llegar a lo que debe ser la unidad de cuenta apropiada en el caso de transporte; lo cual le parece complicado; pero, debería considerarse en este momento.

El señor **Ricardo Valverde** manifiesta que el sistema lo que prevé es poder agregar más parámetros, es decir, conforme se va especializando la información; para lo que cita como ejemplo, el proyecto de pago electrónico en los autobuses, de manera que, una vez que se cuente con todos los parámetros por la forma en que está diseñada esa metodología, simplemente es agregarlo y analizar cuál es el impacto y poder hacer escenarios con esos parámetros y tomar el que mejor se adecúe para cada regulado y para cada servicio.

Prosigue con su presentación, e indica que lo que se pretende con esta metodología, es tomar todos los egresos del Programa 1 y del Programa 2, asignarlos de la forma más precisa a un regulado. Agrega que, actualmente en la formulación cada dependencia estima los egresos; y con esta propuesta, se le adicionó que también se pueda estimar las horas de regulación; de esta manera se podrá sensibilizar la regulación.

Asimismo, explica cómo debería funcionar esta metodología y se refiere ampliamente a los siguientes aspectos: i) clasificación de egresos ii) distribución de cánones por programa, iii) ajuste del canon por otros ingresos por programa, v) cálculo del canon por regulado y vi) liquidación del canon por regulado.

Finaliza su presentación y sintetiza comparativamente, la metodología actual con la propuesta, en los siguientes términos:

- *Pasar de estimar el canon por actividad a un canon por regulado.*
- *Mayor precisión al asignar los egresos directos o indirectos por regulados.*
- *Transparencia al brindar al regulado, debido a que será posible entregar un detalle de lo estimado para el canon por subpartida presupuestaria.*



- *Posibilidad de comparar el costo real por regulado contra la estimación del canon por regulado para hacer los ajustes necesarios.*

Adicionalmente, se refiere al proceso de implementación para poder medir los escenarios, por lo que la empresa propone para el 2015, formular el proyecto de cánones 2016, sin contar con los datos de costeo, pero utilizando esta estructura para facilitar la formulación. Crear escenarios según disponibilidad de información (horas reales, parámetros).

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si se va a mantener un paralelo entre ambas metodologías para que haya una validación, a lo que el señor **Ricardo Valverde** responde que efectivamente se hará de esa forma.

Explica que para el año 2016, es la formulación del proyecto de cánones 2017, tomando como referencia resultados de costeo, lo cual facilitará las comparaciones. Por lo tanto, ya se debería tener la capacidad de hacer escenarios con horas reales y con diferentes parámetros de distribución. Asimismo, en ese momento se podrán identificar las brechas, entre lo cobrado y el costo del servicio por regulado y también será factible revisar los costos por procesos y costos por regulado; y de ahí, tendría que haber alguna propuesta de ajuste de tarifas para cubrir el monto a pagar por concepto de canon.

Expresa que para el 2017 lo que implica el proyecto de cánones 2018, ya se podría utilizar la nueva metodología. Agrega, que esto será un proceso continuo de revisión y ajuste en aquellos casos donde se identifican diferencias.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta si en ese proceso de validación del nuevo instrumento, que se espera sea mucho más eficiente de lo que existe, hay cabida para utilizar algún tipo de “*benchmarking*”, para determinar qué es lo mejor. Le parece que tener cierta conciencia o alguna noción de valores razonables de distintos aspectos, puede ser un aporte importante para esa calibración.

El señor **Ricardo Valverde** manifiesta que la Institución tendrá la ventaja de poder conocer al mínimo detalle de los costos que estarían incurriendo. Ya no sería un cálculo estimado o global, porque se podrían hacer comparaciones a lo interno.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** comenta que en el caso del sector de transportes, un regulado con varias unidades de autobuses, podría llegar a tener un canon por regulado o también se podría tener un canon calculado por unidades, a lo que el señor **Ricardo Valverde** responde que en este momento, sí es posible, porque el parámetro que quedó para autobuses son unidades. Si a futuro la parte de autobuses cambiara por demanda, por ejemplo, cantidad de pasajeros, simplemente se toma el nuevo parámetro, se agrega y se hacen todos los cálculos de distribución.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** señala que existe una gran ventaja y es que, al desarrollar el sistema, la flexibilidad del mismo, permite a la ARESEP construir escenarios para que pueda determinar cuál es el mejor canon.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta, quién se encargará de la implementación, a lo que el señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que este proyecto entró en un módulo del Sistema Administrativo Financiero (SAF).

Asimismo, el señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta qué certeza tiene la Institución de que toda la información está disponible o qué cambios se deben hacer para obtenerla, a lo que el señor **Ricardo Valverde** responde que una de las recomendaciones que hace la empresa Proyectica a la ARESEP, es alinear ciertos procesos de implementación, porque actualmente se está desarrollando el Sistema de Información Regulatoria (SIR) que debería proveer información, por ejemplo, a los parámetros. Además, está el tema del sistema Optimus que está en un proceso de implementación.

Señala que ha discutido con el señor Miguel Aguilar, en el sentido de que existe una necesidad importante para definir cuáles son los cronogramas para que uno no afecte al otro.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que el diseño le parece bien, ya que es “ideal”; sin embargo, después podría resultar que no se recopila la información que se requiere o la misma no existe. Por eso, reitera, que se debe tener la certeza de que toda la información se pueda obtener; porque incluir algún parámetro que no existe y que las instituciones no lo van a suministrar, presentaría una complicación.

El señor **Ricardo Valverde** indica que esa es una de las razones por las que con cada Intendente se revisaron los parámetros, para conocer cuánto hace falta, si es que no se tiene o si ya existe. De igual manera, el parámetro de ingresos, que es el que se usa actualmente, ya existe; por lo que, en ausencia de algún parámetro nuevo, por alguna eventualidad, se cuenta con el de ingresos y se podría utilizar.

El señor **Miguel Aguilar Zamora** agrega que ese tema específicamente, se trató el miércoles en la reunión del grupo decisorio del proyecto, porque considera que es fundamental, sea para la actualidad o para después; por lo que se discutió que se debe hacer un plan de trabajo, porque la información existe en bases de datos, el problema es cómo obtenerla. Según su experiencia en el campo, indica que se debe firmar convenios desde el punto de vista jurídico, que permitan el intercambio de información entre las instituciones.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta cómo lo ven los usuarios y beneficiarios del sistema, a lo interno de la Institución.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** manifiesta que se realizaron varias reuniones con la empresa Proyectica, para hacer el ejercicio que indicó el señor Pablo Sauma Fiatt. De hecho, analizar realmente cuál es el dato se tiene en la actualidad y cuál se desea a futuro, para ver si es posible ir avanzando, de ahí la flexibilidad que menciona el señor Miguel Aguilar.

Aclara que la revisión que hizo la Intendencia de Transporte, con la información que tiene y según lo acordado, se podría hacer en este momento, desde luego, en el entendido de que se deben ir evolucionando aspectos. Le parece que existe un punto de arranque con la información que existe y probablemente haciendo algunas mejoras.

El señor **Edgar Gutiérrez López** consulta si en el canon los resultados finales tienen que ser similares a los de la actualidad, o se presentarán incrementos para determinada actividad.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que con esta metodología se va a precisar mucho más, por lo que considera que sí puede haber ese riesgo de que algunos cánones se incrementen y otros bajen.

El señor **Rodolfo González Blanco** comenta que las dos consultas anteriores, están muy relacionadas. La insistencia que se ha tenido con los señores de la empresa Proyectica, es que el criterio actual, se basa fundamentalmente en los ingresos, porque la ley establece lo que son los criterios de proporcionalidad al momento de distribuir el canon y de alguna forma, la unidad de cuenta está estandarizada. El diseño permite incorporar en cualquier momento la información que se requiera. En cuanto a la consulta del director Gutiérrez López, lo que se busca es garantizar de la mejor manera, que la regulación sea al costo.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que para complementar el comentario del señor Gutiérrez López, no es hacer lo mismo de forma automatizada, sino también modificar la metodología para hacerlo y tener más precisión. La parte de costos, que fue un módulo que ya se desarrolló, contribuye también; por lo tanto, hay más precisión a los costos.

Asimismo, señala que todos esos sistemas que se han estado trabajando independientes, como el Sistema de Información Regulatoria, el Optimus, se van a integrar, por lo que al final sería un mecanismo de articulación de todos los sistemas, lo cual le da un valor importante.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta respecto al cronograma y a lo que estaba previsto en términos del proceso de desarrollo e implementación de este módulo, a lo que el señor **Ricardo Valverde** responde que, una vez aprobada, se entra a lo que es ya el análisis del sistema como tal, para empezar a elaborar el diseño de ese programa. Asimismo, recabar todos los datos y pasar a la etapa de análisis del sistema y se continuaría con el tema de cánones.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que entiende que debe contar con la aprobación de la Junta Directiva, pero consulta cómo va el proyecto en el tiempo según lo previsto, a lo que el señor **Ricardo Matarrita Venegas** explica que hay un tiempo que es el del proyecto del Sistema Administrativo Financiero (SAF), que se está coordinando con la empresa y, otro tiempo, que es el de la Contraloría General de la República, ya que es un requerimiento al Regulador General para presentar una versión nueva de la metodología; cuyo plazo está para el 30 de junio en curso.

En cuanto al término del cronograma del sistema, indica que se han ido ajustando los tiempos, pero sí está en calendario.

El señor **Rodolfo González Blanco** agrega que en términos del desarrollo del sistema, lo que se necesita es la definición para continuar. El proceso de consulta tiene esa otra dimensión, que es el requerimiento de la Contraloría General de la República; por lo que, en la próxima sesión se debe aprobar la metodología para remitirla a consulta pública.

Seguidamente, el señor **Rodolfo González López** manifiesta que se está presentando un proceso de implementación en tres fases. La primera indica que la formulación de cánones del 2016 será sin contar con los datos de costeo; se considera que si se envía esta metodología a consulta pública, en principio es porque contiene todos los elementos, sería aprobada en esas condiciones, lo cual implicaría que el sistema por sí, ya debería de estar diseñado, de tal manera, que considere toda esa información. Por lo tanto, consulta cómo queda el uso de la metodología y el sistema en sí, sin contar con datos de costeo.

El señor **Ricardo Valverde** señala que se utiliza la misma estructura, ya los diseños de los módulos están hechos, lo que no se tiene son los datos de costo de comparación, porque el

módulo de costos está para terminarse a finales de este año; por lo que, ya cuando el módulo empiece en producción, no va a tener información histórica.

El señor **Rodolfo González López** consulta cómo van a implementar ese sistema, para que pueda ser utilizado para la estimación de los cánones, a lo que el señor **Ricardo Valverde** explica que en los cánones se utiliza con base en estimados; por ejemplo, en el 2015 lo que se propone es hacerlo de la misma manera que se está haciendo en la actualidad, es decir, no se implementaría la metodología de lleno; simplemente lo que se haría es la forma de reportar de las diferentes Intendencias para que empiecen a sensibilizarse.

El señor **Rodolfo González López** consulta si esta condición está quedando clara en el documento que se va a publicar, ya que es una situación que tiene que contener todos los elementos y es un punto sensible que va a afectar, tanto a la metodología, como al sistema que la empresa Proyectica va a diseñar para el cálculo de los cánones.

El señor **Ricardo Valverde** responde que espera que sí. Indica que se está proponiendo que se utilice la misma estructura, pero no tienen el dato, el sistema sí.

El señor **Rodolfo González Blanco** agrega que esa gradualidad se manejaría como un transitorio.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que, es muy importante tener un proyecto de acuerdo para conocer qué es exactamente lo que se remitirá a consulta pública, por lo que sugiere, se conozca en una próxima sesión.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la empresa Procesos & Sistemas Proyectica S.A., así como en lo sugerido en esta oportunidad, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

#### **ACUERDO 05-34-2014**

1. Dar por recibida y conocida la propuesta de metodología de cánones elaborada por la empresa Procesos & Sistemas Proyectica S.A., remitida mediante oficio 141-DGEE-2014 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación.
2. Instruir a la Dirección General de Estrategia y Evaluación que eleve a conocimiento de la Junta Directiva, un proyecto de acuerdo mediante el cual se someta a consulta pública la propuesta de “Metodología de Cánones” conocida en esta oportunidad.

*A las dieciséis horas con diez minutos se retiran Roxana Montenegro Romero, Guisella Chaves Sanabria, Miguel Aguilar, Fausto Fernández y Ricardo Valverde.*

#### **ARTÍCULO 7. Exposición de la Dirección General de Atención al Usuario.**

La Junta Directiva conoce la presentación sobre los hallazgos y propuestas de mejora de la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU).

La señora **Marta Monge Marín** inicia su presentación y proyecta un video sobre un caso de un usuario del sector de autobuses, quien una vez atendido por la ARESEP recalca el agradecimiento

a la Institución, por su buena acción y particularmente, por la satisfacción de recibir en este momento, la prestación del servicio público de autobuses, el cual, anteriormente se le estaba negando.

Seguidamente explica cómo se elaboró el diagnóstico de la Dirección e indica que durante dos meses ha sostenido reuniones con el Regulador General, la Reguladora General Adjunta, el Director General de Estrategia y Evaluación, los Intendentes y el personal de la DGAU. Asimismo, se ha procedido a la revisión de la normativa, expedientes de los trámites que se realizan en la Dirección, informes y diagnósticos previos y también los hallazgos en el día a día.

Comenta la organización de la Dirección General de Atención al Usuario, la cual está conformada por cinco áreas diferentes, (información y educación, gestión de reclamos, la consejería del usuario, audiencia y consulta pública, investigación y percepción de la calidad y un área administrativa) cada una con un coordinador de hecho. Agrega que, la mayoría del personal está enfocado principalmente a la atención de quejas, denuncias y audiencias y consultas públicas.

Por otra parte, se refiere a las debilidades y fortalezas de la Dirección, las cuales son la base para establecer los objetivos del área; también partiendo de los objetivos estratégicos de la ARESEP 2012-2016, los cuales consisten en fortalecer el marco jurídico regulatorio; mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias; mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos y fortalecer la participación y consejería del usuario. Además de lo señalado, están las funciones establecidas en el Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado.

Añade que existen algunos hitos que habían sido previamente elaborados, inclusive, conocidos por esta Junta Directiva, donde se veía una Dirección de Atención al Usuario con un centro de contacto al usuario, con una consejería al usuario fortalecida, con un nuevo formato de audiencias y consultas públicas, con un usuario como fiscalizador de servicios públicos y una inteligencia de negocio para la atención del usuario, enfocado por la nueva estructura y procedimientos definidos.

Indica que, de lo anteriormente expuesto, la hace concluir que la Dirección de Atención al Usuario tiene que estar concentrada básicamente en los siguientes aspectos:

- ✓ Atención a las gestiones de los usuarios
- ✓ Fomentar la participación ciudadana
- ✓ Incorporar el punto de vista del usuario en la actividad regulatoria

En cuanto a la atención de los usuarios, considera que debe estar organizado de la siguiente manera:

- ✓ Centro de contacto al usuario
- ✓ Quejas y conciliaciones
- ✓ Procedimientos sancionatorios

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* comenta que cuando la Junta Directiva repensó el tema de la atención al usuario y particularmente ella, llegó a la conclusión de que sería óptimo que la ARESEP se convirtiera en una especie de segunda instancia, en el sentido de que, cuando un usuario enfrente algún problema con un servicio público, el primer contacto que debe tener es con

el prestador del servicio y solo, si en esa primera instancia no encontrara una solución de su gestión, entonces que se presente ante la ARESEP; en el entendido que se deben respetar los aspectos legales que correspondan.

La señora **Marta Monge Marín** concuerda con lo mencionado por la directora Saborío Alvarado, de hecho, así debería ser. En otros países se maneja de esa manera; si un usuario no está satisfecho con un servicio, primeramente se presenta ante el proveedor y si este no le soluciona el problema; debería presentarse ante la ARESEP, eso sería lo ideal; sin embargo, existe una limitación legal; de manera que, la Institución debe ser muy persuasiva e incentivar y ubicar al usuario en lo que procede y convertirse en un canal.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta no tener muy claro el tamiz entre el punto centro de contacto y de quejas y conciliaciones. Le parece que el personal del centro de contacto, tiene que ser muy capacitado, porque es en ese punto donde se resuelve la mayoría de las gestiones. Existe la percepción de que ese centro de contacto, es solo un tramitador; lo cual es un error, porque en el grado que ese primer contacto pueda resolver muchas situaciones; esto implicaría que ese primer contacto, debería ser un funcionario de mucho más nivel y criterio, para poder canalizar las gestiones como corresponda.

La señora **Marta Monge Marín** indica que ese centro de contacto es una acción inmediata, en este punto un expediente no pasa más de dos días.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** reitera la importancia de que en ese centro de contacto, se desempeñen funcionarios con capacidad y toma de decisiones; en el grado de que sea alguien que pueda asumir aspectos con criterio y dirigir apropiadamente la gestión. En definitiva, no es solo un receptor.

La señora **Marta Monge Marín** coincide con lo manifestado e indica que definitivamente el perfil del funcionario que ocupe ese puesto, debe conocer de todos los procesos y de todas las materias reguladas. En la segunda etapa, ya es un personal especializado por sector (agua, transporte, energía) y son lo que hacen prevenciones a las empresas, recopilan información, para así tener criterio de resolver si una queja tiene o no mérito. Una vez que se determine si el caso tiene o no mérito, se pasa al tercer punto, que es el procedimiento sancionatorio.

Otro aspecto importante, es que el personal de la DGAU se certifique como como conciliadores y ver esa área como un centro de resolución de conflictos certificado ante el Ministerio de Justicia, porque lo que se resuelva, va a tener carácter de cosa juzgada, y da más credibilidad y fuerza a lo que se resuelva dentro de la Institución en materia de prestación de servicios.

La Dirección General de Atención al Usuario, también considera como eje importante, enfocarse a la incorporación del punto de vista del usuario en los procesos regulatorios.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que tiene conocimiento que en el seminario que recientemente realizó la Academia de Centroamérica, le pareció muy importante la intervención de uno de los participantes, quien manifestó que la misión de la ARESEP es defender los intereses de los usuarios; para ello, debe ser justa con los proveedores de los servicios, con miras a procurar la continuidad y oportunidad del servicio.

La justicia con que se trate a los proveedores, tiene como objetivo el que estos continúen sirviendo a los usuarios. Considera que esa noción no la ha proyectado claramente la ARESEP; además, es un aspecto que como Junta Directiva, se debe discutir, si se está logrando ese objetivo; se debería adoptar y proyectarlo, no solo como eslogan, sino que exista el convencimiento de lo que realmente para eso es la ARESEP.

La señora **Marta Monge Marín** continúa su presentación e indica que en cuanto a la incorporación del punto de vista del usuario en los procesos regulatorios, este se debe ver como una fuente de información para la regulación y a la DGAU y las Intendencias como socias en este proceso. Para lograr este objetivo, lo importante es la inteligencia del negocio y también el fortalecimiento de las relaciones entre la Dirección y las Intendencias.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta que no solo una fuente de información para la regulación, sino para la fiscalización de la regulación.

La señora **Marta Monge Marín** agrega que en cuanto a la inteligencia del negocio, es muy importante contar con los siguientes elementos:

- Sistema de información
- Estudios
- Fortalecer control y análisis de reportes de quejas
- Conexión y uso de herramientas institucionales

En lo que respecta a la relación de la DGAU con las Intendencias, indica que a partir de las reuniones sostenidas con los Intendentes, se llegó a las siguientes conclusiones:

- DGAU como proveedora de información sobre las áreas del servicio que deben afrontarse para mejorar la calidad mediante la regulación.
- Construir y normar el concepto de «servicio de calidad»: buen servicio, buen trato, accesibilidad.
- Reportes de audiencias.
- Alarmas y definición de protocolo.
- DGAU como «vendedora» de proyectos y mejoras realizadas por intendencias.
- Integración de la Consejería del Usuario en los procesos y capacitaciones de las Intendencias.

Adicionalmente, explica el área de fomento de la participación ciudadana, el cual está como un objetivo estratégico de la Institución y se parte un nuevo formato de audiencias públicas: más abiertas, accesibles por diversos medios, generadora de insumos de calidad, charlas informativas previas. Aprovechar el espacio de las audiencias para labores de información.

Asimismo, se pretende pasar de tener un Consejero del Usuario a Consejería del Usuario Fortalecida, que además de formular oposiciones y asesorar para hacerlo, ampliar los temas que atiende. Contar con una Consejería del usuario más capacitada en temas regulados, con acceso a información base de regulación, integrado con las Intendencias.

Contar con una fiscalización efectiva de los servicios públicos por parte del usuario: mediante formación y divulgación masiva de sus derechos y la manera de ejercerlos. Asimismo, tener una

participación más calificada de los usuarios en las audiencias públicas, mediante formación; así como una atención de grupos organizados a solicitud.

Finaliza su presentación y se refiere a las prioridades que tiene y puede realizar la Dirección de Atención al Usuario en este momento: i) base de datos única, a partir de la cual se pueda ir haciendo inteligencia de negocios; ii) construcción de indicadores de gestión y calidad; iii) procedimientos sancionatorios, y iv) implementación del centro de contacto.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si esas prioridades y lo que la señora Monge señaló como adicional; son realmente adicionales a las funciones básicas o si esas prioridades son los únicos cuatro aspectos a realizar.

La señora **Marta Monge Marín** responde que son las que la Dirección puede cambiar, de lo que se ha venido haciendo y la forma en que se ha venido realizando.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** agrega que, para poder hacer lo más, primeramente se debe hacer lo menos; por lo que se debe garantizar que se está cumpliendo con lo más importante y así poderlo adicionar, a lo que la señora **Marta Monge Marín** indica que eso es lo que ha hecho la Dirección.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que uno de los aspectos que la ARESEP debe de atender prioritariamente es todo lo concerniente a la atención del usuario; esa es la cara de la Institución; hay mucha concentración en el proceso de fijar tarifas, así como en temas de calidad; sin embargo, no se le ha dado la importancia requerida a esta área.

Agrega que, lo que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos puede mostrar, como el ente que es, que defiende al usuario en este proceso está en la DGAU, por lo que desea que la Junta Directiva enfatice mucho más. En el proyecto de cánones se solicitó que se fortaleciera un poco, independientemente de lo que pasaba con otras unidades y del propósito que se tenía de reducir los cánones; pero, realmente considera que esta es el área que debe mostrar a la Institución como lo que verdaderamente es.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** comenta que la ARESEP debe estar consciente que se está por el usuario, pero, dentro de esto, la interfase específica, es el centro de contacto, porque cuando el usuario se presenta ante la Institución debe de ser atendido por un funcionario que le entienda, reaccione, asesore, hasta lograr que el usuario esté satisfecho.

En cuanto al volumen de gestiones que se presentan ante esa Dirección, sería conveniente categorizar y tratar de resolverlas en conjunto, de acuerdo al sector. Asimismo, manifiesta que el proyecto que tiene la señora Monge Marín, le parece muy interesante y ambicioso.

Analizado el tema, conforme a la presentación realizada por la señora Marta Monge Marín, Directora de la Dirección General de Atención al Usuario, el señor Dennis Meléndez Howell somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes.

#### **ACUERDO 06-34-2014**

Dar por conocido el informe de diagnóstico de la Dirección General de Atención al Usuario.

*Se retira la señora Marta Monge Marín.*



**ARTÍCULO 8. Informe de Auditoría Interna 5-I-2014, código del estudio AOP-PR-EFI-02-2013 titulado “Examen del proceso de fijación de tarifa extraordinaria para la modalidad autobús”.**

La Junta Directiva conoce el oficio 344-AI-2014 del 28 de mayo de 2014, mediante el cual la Auditoría Interna remite el Informe 5-I-2014, código del estudio AOP-PR-EFI-02-2013, titulado “Examen del proceso de fijación de tarifa extraordinaria para la modalidad autobús”.

El señor *Rodolfo González López* explica que el Informe 5-I-2014 contempla una revisión del proceso de fijación tarifaria extraordinaria para la modalidad autobús, así como los hallazgos, incumplimientos y las recomendaciones de la Auditoría Interna. Recalca que el documento fue discutido previamente con el área auditada.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* consulta si el estudio comprende la gestión del actual Intendente de Transporte, a lo que el señor *González López* contesta afirmativamente.

Continúa su exposición y detalla el objetivo del estudio, la metodología utilizada, así como los principales hallazgos del informe.

El señor *Enrique Muñoz Aguilar* aclara que el viernes 13 de junio de 2014, la Intendencia de Transporte dio respuesta mediante el oficio 509-IT-2014, a distintos aspectos señalados en el estudio de la Auditoría Interna.

El señor *Pablo Sauma Fiatt* indica que la Junta Directiva lo que le corresponde es recibir el informe de la Auditoría Interna y solicitar a la Administración un plan remedial. Hasta donde entiende, la Junta Directiva no tiene que valorar el informe, ni juzgarlo.

El señor *Rodolfo González López* indica que la Auditoría Interna hace una presentación ante el auditado del informe en condición de preliminar, se reciben observaciones, cuestionamientos y pruebas, en las que sustenta el por qué difiere de una recomendación. Posteriormente, se valora si lo indicado por el auditado es procedente, se realizan los cambios que correspondan y se envía al auditado el informe en condición definitiva.

El señor *Edgar Gutiérrez López* indica que ya se presentó el informe y no se le va a cambiar nada.

La señora *Sylvia Saborío Alvarado* consulta si al quedar informada la Junta Directiva al respecto, qué corresponde para la siguiente etapa.

El señor *Pablo Sauma Fiatt* comenta que la Junta Directiva solicita a la Administración que elabore y presente el plan remedial.

El señor *Enrique Muñoz Aguilar* manifiesta que respeta la decisión de la Junta Directiva. Por otro lado, comenta que existen valoraciones que hace la Auditoría Interna sobre la formulación de la metodología tal como estaba. De hecho, en otro momento, la Junta Directiva debe valorar los cambios a la metodología extraordinaria.

El señor **Rodolfo González López** indica que la recomendación del informe de la Auditoría Interna va en esa línea, que se valore las situaciones que están plasmadas en normativas, directrices y resoluciones.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que la Intendencia de Transporte realiza audiencias públicas porque así está establecido en la metodología; sin embargo, la Auditoría Interna indica que no debería hacer audiencias públicas, sino consulta pública y que se está violentando el artículo de la ley, lo cual no lo estipula la metodología.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta por qué no se respondió en su momento, a lo que el señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que todo se respondió a la Auditoría Interna.

El señor **Rodolfo González López** señala que se está hablando de un plazo establecido por ley y de un plazo establecido por una resolución. En principio, si existe un plazo establecido por ley, significa que lo está en la resolución sería erróneo, en el tanto vaya en contra de lo que establece la ley. De tal forma, la recomendación va en el sentido de que se valore toda esa situación e incluso, se le exponga a la Junta Directiva, los resultados de esa valoración y los cambios que deban hacer.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que, en este caso específico, en vista de las dificultades que se habían presentado en ocasiones anteriores, se decidió hacer una audiencia; probablemente la ley lo único que requiera es una consulta, pero al decidir la Junta Directiva que se someta a audiencia, se aplican las condiciones de esta.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** comenta que fueron las sentencias de la Sala Constitucional, que llevaron a esa decisión. Enfatiza que existe toda una argumentación al respecto, por lo cual es de suma importancia considerarlo.

El señor **Edgar Gutiérrez López** agrega que, en la medida que el plazo se está ampliando, no hay ningún perjuicio. Desde su punto de vista, el problema sería que se acorte el plazo.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** indica que ese tema está razonado en la resolución en la que se amplió la metodología, porque incluso, hubo oposiciones al respecto.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que muchas de las recomendaciones que están incluidas en el Informe de la Auditoría Interna, ya están cumplidas. Por ejemplo, la base de datos fue un aspecto que estaba muy atrasada y la Intendencia de Transporte realizó un gran esfuerzo; incluso, el Despacho le facilitó un recurso informático para que colaborara en esa labor.

Desde luego, existe probabilidad de que falten otros aspectos, pero se ha venido trabajando, por tanto, hasta qué punto, deberían ponderarse de alguna manera. Se entiende que está en proceso, pero se continúa mostrando como una falta. Igual sucede con otras de las recomendaciones, en las que no se tenía una herramienta particular, pero ya se implementó. Es importante señalar que el estudio lleva más de un año de retraso, sobre temas que ya se han venido atendiendo.

El señor **Rodolfo González López** indica que como auditores, lo ideal es realizar estudios a tiempo. En segundo lugar, la Auditoría Interna es consciente que la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos tiene que mejorar muchas actividades y procesos; también que los últimos dos a tres años, se ha dado una generación de cambio en la ARESEP.

Añade que, cuando todo este proceso de cambio termine, la ARESEP cuente con todos los procesos, la plataforma tecnológica de avanzada; la Auditoría Interna evaluará un proceso y verificará que los controles internos son fuertes, de forma que podrá llevar a cabo una gestión más activa y visionaria.

La señora **Grettel López Castro** agrega que se presentará ante la Junta Directiva, qué aspectos se están sobrellevando por parte de las diferentes áreas de Institución, porque se ha hecho un gran esfuerzo para mejorar las acciones, aunado a una buena planificación, teniendo claramente definidos los objetivos. Justamente, estos días se analizó la importancia de elevar a este Cuerpo Colegiado, el estado de avance que presenta la atención de recomendaciones por parte de cada una de las Intendencias, entre otros casos.

El señor **Rodolfo González López** indica que, igualmente, está la concerniente al seguimiento de recomendaciones. A manera de ejemplo, si una unidad administrativa ha venido implementando una serie de oportunidades de mejora y lo documenta; esta condición se incluye e incorpora en el informe anual de labores como recomendaciones cumplidas por cualquiera de la Intendencias o por la Administración activa como corresponda. Esta situación mostrará un alto indicador en el cumplimiento de recomendaciones durante el periodo y ahí se vería reflejada la gestión y mejora de la administración.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que, en algunas oportunidades siente que se dan las recomendaciones a posteriori, ya que la Administración había identificado los problemas e implementa las acciones que corresponde; pero llega la Auditoría Interna y en el informe lo incluye como hallazgo, dejando la impresión de que la Administración reaccionó a instancia de la Auditoría, cuando no fue así. En ese sentido, le preocupa que los informes de Auditoría Interna presenten tanto rezago, y por más acciones, soluciones y mejoras, continúan apareciendo recomendaciones.

El señor **Rodolfo González López** comenta que, también se da el hecho de que la Auditoría Interna detecta una condición, el auditado se da cuenta y aplica la acción correctiva e igualmente, cuando se emite el informe de la Auditoría el problema ya está solucionado. Lo rescatable aquí es, que esa es parte de la función de la Auditoría, coadyuvar para que haya mejora en un proceso.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que le parece que hay un sesgo negativo en cuanto a que lo único que se va a anotar son las oportunidades de mejora, no hay ningún reconocimiento a situaciones que han mejorado de la situación anterior. Considera que, cuando ya se está actuando en el tema, no es todo o nada, sino que se debe admitir al menos.

Analizado el asunto, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, conforme al oficio 344-AI-2014, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

#### **ACUERDO 07-34-2014**

1. Dar por recibido el Informe de Auditoría Interna 5-I-2014 “Examen del proceso de fijación de tarifa extraordinaria para la modalidad autobús”.

2. Solicitar a la Administración coordinar con la Intendencia de Transporte, la elaboración de un plan remedial y las medidas correctivas que se van a implementar, con el propósito de atender la recomendaciones de la Auditoría Interna contenidas en el Informe 5-AI-2014.

**ARTICULO 9. Asuntos Pospuestos.**

El señor *Dennis Meléndez Howell* sugiere, dado lo avanzado de la hora, posponer los puntos 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8 de la agenda para ser conocidos en la próxima sesión. Somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad de los cuatro votos presentes:

**ACUERDO 08-34-2014**

Posponer para la próxima sesión, los puntos 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8 de la agenda, los cuales en ese orden, se refieren a los siguientes asuntos:

- a. Procedimiento seguido contra Transportes Deldú S.A. Operador de la Ruta 505 y 505 SD cobro de tarifas no autorizadas. Expediente OT-341-2008. Oficios 407-DGAJR-2014 de 4 de junio de 2014 y 102-CPT-2014 DE 10 de marzo de 2014.
- b. Propuesta de reforma parcial al Reglamento de Contratación Administrativa de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y otras disposiciones reglamentarias. Oficio 430-DGAJR-2014 del 12 de junio de 2014.
- c. Propuesta de Reglamento Técnico denominado "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAYA-2013)". Oficio 0322-IA-2014.
- d. Modificación a la regla de Aplicación General del Modelo de Ajuste Extraordinario para el Transporte Remunerado de Personas Modalidad Autobús". Oficio 002-CTMB-2014 del 11 de junio de 2014.
- e. Reglamento para la aplicación de Teletrabajo en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado (RATE). Oficio 417-RG-2014 del 13 de junio de 2014.
- f. Lineamientos para elaborar el Informe de Labores. Oficio 124-DGEE-2014/036-DECI-2014 del 10 de junio de 2014.

**ARTÍCULO 10. Asuntos informativos.**

Seguidamente se da por recibido el asunto indicado en la agenda, como tema de carácter informativo:

Solicitud presentada ante el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, en cuanto al asesoramiento técnico y profesional, para la ubicación de las oficinas de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. Oficio 408-RG-2014 del 10 de junio de 2014.

**A las dieciocho horas con treinta minutos finaliza la sesión.**

**DENNIS MELÉNDEZ HOWELL**  
*Presidente de la Junta Directiva*

**ALFREDO CORDERO CHINCHILLA**  
*Secretario de la Junta Directiva*