

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 05-2015

09 de febrero de 2015

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 05-2015

Acta de la sesión extraordinaria número cinco-dos mil quince, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el nueve de febrero de dos mil quince, a partir de las catorce horas. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside; Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López; Pablo Sauma Fiatt y Adriana Garrido Quesada, así como los señores (as): Grettel López Castro, Reguladora General Adjunta; Rodolfo González Blanco, Director General de la Dirección General de Operaciones; Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna interina; Juan Manuel Quesada Espinoza, Intendente de Energía; 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 de Estrategia y Evaluación; María Castro Chaves, Jefa de Despacho del Regulador General, y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Constancia de participación mediante el sistema de videoconferencia de la directora Adriana Garrido Quesada.

Se deja constancia de que la directora Adriana Garrido Quesada, participa mediante el sistema de videoconferencia, desde Marsella, Francia, de acuerdo con lo informado mediante carta del 15 de enero de 2015, dirigida al señor Dennis Meléndez Howell, Presidente de esta Junta Directiva.

ARTÍCULO 2. Lectura de la Agenda.

El señor *Dennis Meléndez Howell* da lectura a la agenda de esta sesión:

1. *Informe sobre la ejecución de proyectos incorporados en el Plan Operativo Institucional, del segundo semestre del 2014. Oficio 00754-SUTEL-SCS-2015 del 3 de febrero de 2014.*
2. *Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2014. Oficio 00755-SUTEL-SCS-2015 del 3 de febrero de 2014.*
3. *Evaluación del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, al segundo semestre de 2014.*
4. *Presentaciones de los resultados globales de la Institución durante el 2014:*
 - 4.1 *Dirección General de Operaciones.*
 - 4.2 *Dirección General de Atención al Usuario.*
 - 4.3 *Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria.*
 - 4.4 *Centro de Desarrollo de la Regulación / Comisiones ad hoc.*
 - 4.5 *Intendencia de Agua.*
 - 4.6 *Intendencia de Transporte.*
 - 4.7 *Intendencia de Energía.*

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

ARTÍCULO 3. Informe sobre la ejecución de proyectos incorporados en el Plan Operativo Institucional, del segundo semestre de 2014, de la SUTEL.

A las catorce horas con cinco minutos ingresan al salón de sesiones, los señores (as) Maryleana Méndez Jiménez, Gilbert Camacho Mora, Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, miembros del Consejo de la SUTEL; así como el señor Mario Campos y Sharon Jiménez, funcionarios de la Dirección General de Operaciones de esa Superintendencia, a exponer el tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce los oficios 754-SUTEL-SCS-2015 del 3 de febrero de 2015, 501-SUTEL-DGO-2015 del 23 de enero de 2015, 067-DGEE-2015 del 6 de febrero de 2015 y 852-SUTEL-DGO-2015 del 9 de febrero de 2015, mediante los cuales la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Dirección General de Estrategia y Evaluación, se refieren al “Informe sobre la ejecución de proyectos incorporados en el Plan Operativo Institucional, del segundo semestre del 2014”.

La señora **Maryleana Méndez Jiménez** explica los principales pormenores de la ejecución de proyectos de la SUTEL. Comenta entre otras cosas, el porcentaje de ejecución, los proyectos por área, 2013-2014. Asimismo, se refiere al desempeño por dirección (II semestre 2014), esto es, los proyectos de calidad de redes, espectro radioeléctrico, mercados, Fonatel, operaciones y comunicación, y posteriormente, se remite a la Contraloría General de la República.

Por otra parte, comenta el avance por Dirección, comparativo entre 2013 y 2014, con un cumplimiento de un 75%. Acota que se baja el promedio del área de Comunicación, por las razones que explica de seguido y destaca logros por encima del año anterior, marcando diferencia de las áreas de Operaciones y Comunicación y Fonatel.

En cuanto a los proyectos de Calidad de Redes cita los siguientes:

- ✓ Evaluación de la calidad de los servicios, mediante el monitoreo de los indicadores técnicos
- ✓ Monitoreo de los indicadores de eficiencia de la gestión de los operadores y proveedores para la prestación de los servicios de telecomunicaciones
- ✓ Mejorar los tiempos de atención de la gestión de reclamaciones, para fortalecer la evaluación de la calidad de los servicios.
- ✓ Implementación de sistemas para la obtención de la percepción del usuario final sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Implementación de sistemas de verificación de la continuidad del servicio a nivel de operadores y proveedores de telecomunicaciones.

Señala además, que algunos de estos sistemas están desarrollados y en proceso de generar resultados. El 2013, fue un año de generación de todos estos elementos. Importante mencionar que se modificaron los reglamentos de prestación y calidad de los servicios, y también el borrador de reglamento de protección al usuario final; estos proyectos no estaban contemplados dentro del POI, pero se consideraron de especial interés e implicaron muchos esfuerzos y recursos.

Por otra parte, en cuanto a Espectro Radioeléctrico cita los siguientes proyectos:

- ✓ Adquisición de 4 estaciones fijas, 2 estaciones móviles y el Centro Nacional de Monitoreo para el Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro -SNGME.
- ✓ Ampliación del SNGME para adquirir 1 estación fija y 1 estación móvil adicionales.
- ✓ Medir la ocupación y uso de frecuencias del espectro radioeléctrico para el 2014.
- ✓ Estudio para la determinación de costo por MHz en diferentes bandas de espectro y el mecanismo adecuado para su licitación.

El señor **Gilbert Camacho Mora** agrega que, en cuanto los proyectos E-1 y E-2, son de mucha importancia para el país. El Sistema Nacional de Gestión y Monitoreo del Espectro (SNGME), es la primera vez que el país cuenta con un sistema de este tipo para conocer la ocupación, cobertura, nivel de señal de cada uno de los operadores; no solo en telefonía móvil, sino que, en los otros servicios, incluso radio y televisión; el sistema ya está dando los resultados predecibles.

Sobre los proyectos de Mercados se tiene:

- ✓ Revisión del Modelo tarifario de telefónica móvil
- ✓ Monitoreo permanente de puntos de interconexión
- ✓ Sistema de calidad de la Dirección General de Mercados
- ✓ Metodología para la valoración de la competencia efectiva de los Mercados Relevantes del sector telecomunicaciones (Proyecto más fuerte para 2015).
- ✓ Consolidar el área de promoción de la competencia del mercado nacional de telecomunicaciones.

Seguidamente explica en detalle los Proyectos FONATEL y cita:

- ✓ Desarrollo de los insumos para la aplicación del Mecanismo de Imposición de Obligaciones Específicas de Acceso y Servicio Universal. (*Aclara que, en la Ley existen dos formas de aplicar recursos de Fonatel, por proyectos o por imposición de obligaciones*), la idea de generar un insumo para borrador de Reglamento de Imposición de Obligaciones.
- ✓ Desarrollo de un modelo de supervisión para la infraestructura de los proyectos de Fonatel.
- ✓ Desarrollo de un modelo automatizado para el control de ingresos y fiscalización de cobro de la Contribución Especial Parafiscal a FONATEL.

Asimismo, se refiere a los Proyectos de la Dirección General de Operaciones:

- ✓ Diseño, Desarrollo e Implementación del Portal Web Institucional para la SUTEL
- ✓ Servicios de Implementación para procesos de captura de información y cálculo de indicadores para SUTEL.
- ✓ Diseño, Planeamiento e Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI y Asesoría Cumplimiento Normativas de TI.
- ✓ Seguimiento a la Estrategia Institucional en materia de planificación, control interno y riesgo.

La señora **Marylena Méndez Jiménez** indica que el Consejo de la SUTEL dictó las acciones de mejora correspondientes, dentro de las cuales apunta: i) Realizar un diagnóstico

organizacional que permita identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas de la Institución para determinar estrategias y proyectos a largo plazo, que respondan a esas necesidades; ii) Analizar el proceso de planificación, para incluir un análisis documentado sobre la conveniencia de los proyectos, su prioridad y su capacidad de ejecución en el tiempo; iii) Establecer indicadores de gestión en la evaluación de los proyectos, que también contemplen la actividad “de rutina” y que permitan identificar desviaciones, recargas de trabajo y ausencia de recursos; iv) Determinar aquellas situaciones en las que el entorno está afectando el cumplimiento de los proyectos por carencia de oferentes, para evaluar la conveniencia de programas de capacitación, contrataciones internacionales y la posibilidad de salidas alternas.

Indica que adicionalmente se realizaron los siguientes proyectos: i) Revisar y actualizar, según corresponda, la Reglamentación de Telecomunicaciones; ii) Implementación del Sistema de Gestión del Registro Nacional de Telecomunicaciones; iii) Revisión de las tarifas de uso final del servicio de acceso a Internet fijo.

Destaca que en la actividad de rutina también se requiere que se desarrollen indicadores de gestión, para identificar desviaciones, recargas de trabajo, ausencia de recursos y demás. Asimismo, la actividad rutinaria no aplica dentro del Plan Operativo Institucional, pero es muy pesada y requiere de muchos recursos; es determinante en términos de la capacidad de ejecución de proyectos y algunos elementos relacionados con carencia de oferentes, contrataciones internacionales, la posibilidad de buscar soluciones alternativas; todo eso hace que la contratación sea más compleja e influya en el proceso de conclusión de los proyectos.

Ante una consulta de la directora **Saborío Alvarado** respecto de si la Dirección General de Estrategia y Evaluación recomienda la aprobación del presente Informe; el señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que, sobre la base del oficio 067-DGEE-2015, la Dirección recomienda aprobar la ejecución de los proyectos incorporados al POI-SUTEL.

Analizado ampliamente el tema, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a los oficios 754-SUTEL-SCS-2015, 501-SUTEL-DGO-2015, y 852-SUTEL-DGO-2015, así como el oficio 067-DGEE-2015 de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 01-05-2015

Aprobar el “Informe sobre la ejecución de proyectos incorporados en el Plan Operativo Institucional (POI) de la Superintendencia de Telecomunicaciones, del segundo semestre 2014”, conforme a los oficios 754-SUTEL-SCS-2015, 501-SUTEL-DGO-2015, 067-DGEE-2015 y 852-SUTEL-DGO-2015, lo que de acuerdo con el artículo 73, inciso q), de la Ley 7593, no implica ninguna aprobación de la ejecución presupuestaria.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4. Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2014.

La Junta Directiva conoce los oficios 755-SUTEL-SCS-2015 del 3 de febrero de 2015 y 507-SUTEL-DGO-2015 del 23 de enero de 2015, mediante los cuales la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Dirección General de Operaciones remiten, para su aprobación, los Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre de 2014.

El señor **Mario Campos Ramírez** expone detalladamente el informe financiero de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con cierre al 31 de diciembre de 2014, que bajo el esquema de las Normas contables para el sector público (NICSP), está compuesto por tres estados financieros: i) el estado de situación financiera, equivalente al balance de situación; ii) el estado de rendimiento financiero que equivale al estado de resultados y iii) el flujo de efectivo.

En cuanto a los Estados Financieros, indica que la SUTEL lleva una contabilidad separada por cada una de sus tres fuentes de financiamiento: Regulación financiada con el canon de regulación; Espectro se financia con el canon del espectro; y Fonatel con la contribución parafiscal.

Explica ampliamente lo concerniente a los Estados de situación financiera, que los componen el Activo Corriente, Activo No Corriente; Fideicomiso BNCR-SUTEL; Pasivos, Patrimonio. Asimismo, en cuanto al Estado de rendimiento financiero, explica la distribución de ingresos; el comparativo de ingresos por canon (ingresos canon de regulación, el del espectro y la contribución parafiscal-Fonatel y otros menores. En los egresos, comenta acerca de los gastos de funcionamiento y otros gastos, la distribución de egresos y un detalle distribución de gastos de funcionamiento.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera que se debería indicar lo que representaría el canon total, incluyendo la aplicación del superávit, porque desde el punto de vista analítico son muy complicados, y sería importante dejarlo como récord.

El señor **Mario Campos Ramírez** indica que, lo que se deseaba reflejar, era el punto de que a los operadores se les cobró menos, ya que se utilizaron recursos que se tenían; por lo que se podría ver en la contribución parafiscal, de que prácticamente es el crecimiento del mercado, que llegó aproximadamente al 5%, y que es un comportamiento normal.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** consulta respecto del destino del gasto, cómo se llega al 80% en regulación, qué incluyen en ese rubro, a lo que el señor **Campos Ramírez** indica que es por las mismas fuentes de financiamiento (ingresos), el componente representa lo que corresponde a los gastos (Regulación, Espectro y Fonatel), pero es principalmente esa distribución de gastos por fuente de financiamiento. Agrega que, de todos los gastos que se realizan en la SUTEL, el 80% se debe a lo que se dedica, específicamente lo que es la regulación de telecomunicaciones; el 15% incluyendo el personal y los gastos asociados a lo que se dedica el espectro radioeléctrico y el 5% lo que dedica la SUTEL desde el punto de vista de administración.

La directora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que le parece un poco tautológica la composición de los ingresos, pues es idéntica a la del gasto y se le llama regulación. En la ARESEP se hace diferente, ya que los ingresos son por áreas, pero no se asume que todo se gasta en regulación.

El señor **Mario Campos Ramírez** manifiesta que, en la SUTEL contablemente si está separado; por ejemplo, el gasto de transporte, combustible, cuando se hacen las giras propias de regulación, medidas de calidad, etc. Agrega que también se hace por una distribución; este año se va a profundizar más, se tiene un proyecto de costeo, basado en actividades para lograr exactamente el “*overhead*”, porque es una de las observaciones que hizo la Contraloría General de la República, principalmente, a nivel de Consejo y de la Dirección de Operaciones.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** consulta si se cuenta con un comparativo 2013-2014, para rendimiento financiero, lo cual considera importante, a lo que el señor **Mario Campos Ramírez** indica que procederá a recabar la información según lo solicitado y la remitirá a la brevedad.

La señora **Anayansie Herrera Araya** señala que las notas a los estados financieros, no están referenciadas con los rubros de los estados financieros a los que se refieren.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme a los oficios 755-SUTEL-SCS-2015 y 507-SUTEL-DGO-2015, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 02-05-2015

Aprobar, de conformidad con la documentación remitida por la Secretaría del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, adjunto al oficio 755-SUTEL-SCS-2015 del 3 de febrero de 2015 y 507-SUTEL-DGO-2015 del 23 de enero de 2015, los “Estados Financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones, al 31 de diciembre del 2014”, ello en atención a lo dispuesto en el literal q) del artículo 73, de la Ley 7593, en el entendido que esta aprobación no conlleva una comprobación detallada de los diferentes rubros de los Estados Financieros.

ACUERDO FIRME.

A las quince horas se retiran del salón de sesiones, los señores (as) Maryleana Méndez Jiménez, Gilbert Camacho Mora, Manuel Emilio Ruíz Gutiérrez, Mario Campos Ramírez y Sharon Jiménez.

ARTÍCULO 5. Evaluación del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, al segundo semestre de 2014.

A partir de este momento ingresan al salón de sesiones, la señora Guisella Chaves Sanabria y el señor Rodrigo Jiménez Briceño, funcionaria (o) de la Dirección General de Estrategia y Evaluación, a exponer el tema objeto de este artículo.

La Junta Directiva conoce el oficio 065-DGEE-2015 del 5 de febrero de 2015, mediante el cual la Dirección General de Estrategia y Evaluación adjunta el Informe 001-DGEE-2015, referente a la “Evaluación del Plan Operativo Institucional 2014”, de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que el objetivo general, es valorar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados según el presupuesto aprobado para el año 2014, en cumplimiento de la Ley 7593 y su Reglamento; así como a los lineamientos estratégicos emitidos por la Junta Directiva, el Regulador General y los requerimientos de la Contraloría General de la República.

Asimismo, se refiere a diversos aspectos tales como: i) insumos de evaluación, ii) criterios de evaluación de proyectos, iii) criterios de evaluación de actividades, iv) ciclo de ejecución del proyecto o actividad, v) evaluación del POI 2014, vi) secuencia cronológica y vii) evaluación del POI I y II semestre 2014.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que le preocupa cuando hay sub-ejecución como la que se reflejó en los Estados Financieros, por lo que recomendaría ver acciones de mejora como las que está proponiendo la Superintendencia de Telecomunicaciones, donde se jerarquizan los proyectos; pero sobre todo, se analiza la capacidad de ejecución, porque si no se hace así, se puede incrementar el presupuesto innecesariamente y, por lo tanto, no disminuir como se quería el superávit acumulado.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** señala que es muy oportuno lo externado por la directora Garrido Quesada, considerando que próximamente, se hará el proyecto de cánones y el POI para el 2016, tener claro cuál es la capacidad real de ejecución que se desea.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** comenta que no existe una valoración general por objetivo, lo cual considera importante; desconoce si la Contraloría General de la República lo requiere de esta manera, y además, sería importante que para todos los objetivos específicos haya valoración general de los porcentajes de avance. Asimismo, indica que sería conveniente contar con un promedio ponderado por objetivo y un resumen de lo que sucede con los objetivos y un promedio general.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** concuerda con lo externado por el director Sauma Fiatt y señala además, que es importante conocer un informe que resuma la calidad de la gestión; que es la misma situación que se presenta con los informes de la Auditoría Interna, los cuales no reflejan los diversos aspectos por importancia, impacto o por el riesgo; esa clase de ponderación para poder comprender de una forma más clara y sintética los resultados. Es importante que este tipo de informes tomen en consideración ese tipo de aspectos, para que cuando se resuelva el tema financiero y presupuestario, que eso potencialmente va a transformar a toda la Institución.

Agrega que, aparte de la cantidad de recursos, tiene una dimensión de impacto importantísima, de igual manera, en la parte de Tecnologías de Información; es un ordenamiento que potencia otros aspectos y que da una base de inteligencia de sus mercados. Tiene que existir una forma de poder valorar y ponderar la importancia para la Institución, para el desempeño y los grandes objetivos de estos proyectos.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que revisando la documentación, está el Anexo 7 que contiene la información a la que se refirió anteriormente, lo cual considera importante y que dentro de los documentos digitales que le remitieron no estaba, por lo que, sería conveniente incluirlo.

La señora **Adriana Garrido Quesada** manifiesta que le parece que el enfoque de evaluación de este POI, es para medir la capacidad de ejecución, no sobre cuál es el impacto que se tiene. Al igual que con el Informe de los Estados Financieros y Presupuestarios, el enfoque de esta presentación es cuantitativo y no hay comentario respecto de indicar si la ejecución mejoró o no. Debería adjuntarse un informe de síntesis, de contenido, de importancia, relacionado con la interpretación de los Estados Financieros y Presupuestarios.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** indica que muchos de los puntos que la señora Garrido Quesada menciona, se dieron posterior al Plan Operativo Institucional. Por ejemplo; todo lo concerniente a las plataformas y sistemas de Tecnologías de Información probablemente no estaban tan explícitos, ya que se fueron incorporando en el transcurso.

Reconoce que este informe es muy plano, muy descriptivo en cuanto a los resultados y al cumplimiento. Agrega que, el ejercicio que se está presentando en esta oportunidad, es mucho más amplio; inclusive, mucha de la información se pretende ponderarla en el informe de labores y que sea más comprensivo en la parte de la ejecución.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** le parece que el informe de labores como mínimo debe tener una visión, una ponderación que vaya más allá de la medición de la ejecución física y presupuestaria de los proyectos hacia una valoración de impactos. Asimismo, hay que ponderar aspectos para que den esa dimensión de importancia relativa de los temas, ya que es fundamental para que esta Junta Directiva conozca ese tipo de detalles. Entiende que para la Contraloría General de la República, este informe cumple con lo requerido.

La señora **Adriana Garrido Quesada** indica que el informe de la Ejecución del Plan Operativo Institucional, no detalla los hechos relevantes o aspectos que afectaron la capacidad de ejecución del POI, solo se mencionan, y de manera muy superficial, sin datos de apoyo, hechos que, de manera general afectaron el entorno económico, político y social de la función reguladora.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** señala que el contexto es información de referencia, específica que solicita la Contraloría General de la República.

El señor **Dennis Meléndez Howell** consulta a los miembros de la Junta Directiva si consideran pertinente aprobar este informe para que sea presentado ante la Contraloría General de la República, en el entendido de que las sugerencias externadas en esta oportunidad, sean incorporadas en informes futuros.

La señora **Adriana Garrido Quesada** agrega que el conflicto principal que tiene, es respecto del informe por objetivos estratégicos que supone que existen acciones que son únicamente para un objetivo estratégico particular, cuando hay metas, proyectos, actividades que contribuyen a varios objetivos estratégicos. En ese sentido, sugiere estructurar a futuro una matriz para ubicar mejor la contribución estratégica de, entre otros, los avances en sistemas de información y en metodologías.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Dirección General de Estrategia y Evaluación, conforme al oficio 065-DGEE-2015, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad y con carácter de firme:

ACUERDO 03-05-2015

Aprobar la Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos 2014, contenido en el Informe 001-DGEE-2014, remitido por la Dirección General de Estrategia y Evaluación mediante el oficio 065-DGEE-2014 del 5 de febrero del 2015, e instruir a esa Dirección para que lo remita a la Contraloría General de la República.

ACUERDO FIRME.

A las quince horas con cuarenta minutos se retiran del salón de sesiones, la señora Guisella Chaves Sanabria y el señor Rodrigo Jiménez Briceño.

ARTÍCULO 6. Exposiciones sobre resultados globales, por área, durante el 2014.

A las quince horas con cuarenta y cinco minutos ingresan al salón de sesiones, las señoras Marta Monge Marín, Gladys González Rodríguez, Heilyn Ramírez Sánchez y el señor Marlon Yong Chacón, a participar en la presentación de este artículo.

La Junta Directiva conoce una serie de presentaciones acerca de los resultados obtenidos durante el 2014, en las áreas de: i) Dirección General de Operaciones; ii) Dirección General de Atención al Usuario; iii) Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, iv) Centro de Desarrollo de la Regulación / Comisiones ad hoc; v) Intendencia de Agua; vi) Intendencia de Transporte y vii) Intendencia de Energía.

El señor **Rodolfo González Blanco** inicia la presentación en relación con la Dirección General de Operaciones (DGO) y comenta los aspectos más relevantes de las diferentes áreas que componen esa Dirección: Dirección de Recursos Humanos; Dirección de Tecnologías de Información; Dirección de Finanzas; Departamento de Servicios Generales; Departamento de Gestión Documental y Departamento de Proveeduría.

Dentro de los aspectos más relevantes, se encuentra el tema del edificio, en donde se definió construir en la propiedad ubicada en La Sabana y utilizando la figura del fideicomiso, para lo cual se le solicitó un criterio a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para valorar la viabilidad de que la ARESEP puede utilizar dicha figura.

Por otra parte se tramitó el siguiente marco normativo: i) Reglamento de Transportes, ii) Reglamento de uso de tecnologías de información, iii) Reglamento de rendición de garantías de fidelidad, iv) Reglamento de activos, v) Reglamento de Tesorería, vi) Modificación al Reglamento Interno de Contratación Administrativa (RICA). Asimismo, se inició el proyecto Administrativo Financiero (SAF); al tiempo que se han atendido las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

En lo concerniente a la Dirección de Recursos Humanos destaca lo siguiente:

- ✓ Propuesta de implementación del trabajo por procesos en la Dirección
- ✓ Nueva estructura de clasificación de puestos, moderna y ajustada a la dinámica institucional.

- ✓ Propuesta del plan integral de la gestión del talento
- ✓ Adquisición de una herramienta para identificar los mejores perfiles de los oferentes.
- ✓ Contratación con el CICAP para el sistema de evaluación del desempeño
- ✓ Contratación del estudio sobre clima organizacional
- ✓ Desarrollo de las etapas de ajuste de requerimientos y migración de información del proyecto SAF.

Adicionalmente, se refiere a la gestión llevada a cabo por la Dirección de Tecnologías de Información, dentro de lo cual destaca que se finalizó el catálogo de operadores del Sistema Información Regulatoria (SIR); se hizo el Reglamento para uso de los servicios de tecnologías de información. Importante señalar el apoyo brindado a la Intendencia de Energía para la salida de la aplicación móvil “EstacionesCR”.

En cuanto a la Dirección de Finanzas señala lo siguiente:

- ✓ *Convenios*: Recaudación del canon de regulación (autobuses) con el BN.
- ✓ *Contratos*: Adenda al contrato de arrendamiento del Edificio de ARESEP.
- ✓ *Proyectos*: Sistema Administrativo Financiero (SAF), conciliación de activos, NICSP.
- ✓ *Contrataciones*: Estados Financieros, inventario de bienes propiedad de la ARESEP.
- ✓ *Reglamentos*: Uso de tarjeta de débito institucional, rendición de garantías de fidelidad, activos, tesorería.

Finaliza su presentación y explica lo concerniente al Departamento de Servicios Generales que llevó a cabo el cambio de la central telefónica a digital; se modernizó la flotilla vehicular; se elaboró el reglamento de transportes, así como la infraestructura y mobiliario de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección General de Atención al Usuario.

En cuanto al Departamento de Gestión Documental, se llevó a cabo lo siguiente: i) digitalización, indexación central de calidad y hospedaje de la información de la ARESEP, ii) aplicación de las Tablas de Plazos de conservación de documentos aprobada por el Archivo Nacional y iii) proyecto de gestión documental.

El señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que hubiera deseado que el informe incluyera qué era lo que se había propuesto la Dirección de acuerdo al POI y que reflejara los logros; además, en cuanto a lo no cumplido, la explicación del porqué.

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que, ante lo señalado por el señor Dennis Meléndez Howell no le quedó claro que era lo requerido; sin embargo, en el informe se encuentra cierta información de acuerdo a lo solicitado por la Dirección General de Estrategia y Evaluación.

Seguidamente la señora **Marta Monge Marín** indica que, al igual que el señor González Blanco, no entendió lo que se requería en este informe; sin embargo, la Dirección General de Atención al Usuario, tenía tres proyectos en el Plan Operativo Institucional, y los tres se cumplieron al 100%.

Señala que, lo que la Dirección realizó fue una revisión de lo que se atendió, por lo que aprovecha la oportunidad para mencionar algunos de los factores de impacto negativo en la labor del 2014, dentro de los cuales cita: i) asumir la atención de los procedimientos

sancionatorios, ii) limitación de profesionales en Derecho, iii) movimientos de personal, iv) procesos de reclutamiento, v) aplicación de “mi ruta”, vi) programa de calidad de combustibles, vii) incremento de videoconferencias, viii) presupuesto en ejecución y cánones 2015 aprobado, iv) respuesta de CTP, MINAE, x) carencia de un sistema de información.

Por otra parte, explica detalladamente la atención de quejas por medio de los expedientes AU, así como otras que se tramitan sin necesidad de abrir un expediente. Asimismo, se refiere al tema de audiencias públicas, en donde hubo una variación en el 2014 de un 41%, y de las cuales el 92% se realizaron fuera de San José; sin embargo, a pesar de este incremento se mantuvo el tiempo promedio de respuesta.

En cuanto a las consultas públicas, indica que la variación fue de un 9%, se atendieron 24 expedientes que requirieron de este proceso. Además, en cuanto a la Consejería del Usuario se presentó un 208% de variación con respecto al año anterior; en las asesorías técnicas que se les brinda a los usuarios por medio de esta área.

Asimismo, se refiere a la distribución de las denuncias por áreas (hidrocarburos, transporte, acueductos y alcantarillados, otros). Por otra parte, explica lo concerniente a la aplicación de “Mi ruta”, la cual inició a finales del año 2013, de manera que se empezó en el 2014 con un total de 362 casos, de los cuales 318 están resueltos. La mayoría de esos casos se han resuelto con gestiones previas, se contacta al prestador del servicio y al usuario con el propósito de aclarar los casos, y si no se logra, se hacen las inspecciones si corresponde, y se hace la apertura de un procedimiento cuando corresponda.

Finaliza su presentación e informa respecto de otros asuntos que la Dirección atendió durante el 2014; dentro de los cuales cita temas como: conflictos de competencia; llamadas; correos; simplificación de trámites; reglamento de trato humano en autobuses; reglamento de audiencias; contratación estrategia de información al usuario; estudio opinión; entre otros.

En otro orden de ideas, la señora **Carol Solano Durán** expone los resultados de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria para el año 2014, haciendo un enlace con el Plan Operativo Institucional; que en el caso de la Dirección no tienen proyectos, ya que, son objetivos de rutina y es lo que se presenta en esta oportunidad.

Indica que la presentación gira en torno a la gestión 2014, criterios administrativos, participación en metodologías y normas técnicas, criterio relevante de la Procuraduría General de la República, referido al tema de transporte público y resultados sobre los asuntos judiciales.

En cuanto a la gestión de la Dirección, se refiere detalladamente al porcentaje de cumplimiento de los siguientes asuntos: recursos (88%); consultas (89%); instrucción de procedimientos administrativos (77%); gestiones administrativas (100%); consultas informales (100%); asistencia a la Junta Directiva y revisión de actas (100%). Globalmente ingresaron 1832 asuntos, de los cuales se atendieron 1719, para un porcentaje de cumplimiento total de un 94%. Indica que, adicionalmente, se terminaron 6 investigaciones preliminares.

Adicionalmente, explica de forma ponderada el tema de los recursos de la siguiente manera: Sector Energía 47%, Sector Transporte 27%, Sector Telecomunicaciones 15%, Sector Agua 7% y Otros 4%.

En cuanto a los criterios considerados relevantes para el usuario, señala que está el del derecho a información, sobre los resultados de evaluación de calidad de los combustibles en las estaciones de servicio; en vista de que presentaron una serie de reclamos cuando se publicitaron los resultados de las evaluaciones de estas, al ser calificados como de interés público.

Asimismo, indica que la Dirección tuvo amplia participación en lo que es creación y reforma de normativa administrativa interna. Se trabajó en diez propuestas de normativa y reformas parciales del RIOF, RAS, RICA, Reglamento para el cálculo, distribución, cobro y liquidación de cánones y adicionalmente, en varios reglamentos como Transporte, Contraloría de Servicios de Aresep, Uso de las instalaciones, RAUDE, RUTI y el Código Ética. Además, está en proceso del Reglamento de Audiencias y la página Web institucionales.

Por otra parte, en cuanto a la asesoría sobre recursos interpuestos por la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), en procedimientos de quejas por el tema del MMT; la Dirección en el 2014 conoció 39 impugnaciones presentadas por RECOPE.

Otro criterio relevante de la Procuraduría General de la República, se debe a una consulta que planteó el Consejo de Transporte Público (CTP), quien expuso su posición de que la Aresep debe consultarle previo a la realización de la audiencia pública, sobre la implementación de modelos tarifarios en el servicio de transporte público remunerado de personas, modalidad autobús, no pudiendo la Aresep actuar de manera unilateral en establecer tales modelos.

En dicho dictamen se reiteraron las competencias exclusivas y excluyentes de la Aresep, para fijar las tarifas de los servicios públicos y para elaborar los modelos y metodologías que considere necesarias.

Seguidamente, la señora **Heilyn Ramírez Sánchez** explica la participación de la Dirección en las siguientes Comisiones durante el año 2014:

- ✓ *Metodología de fijación de precios de los servicios de acueductos, alcantarillado, gestión ambiental, hidrantes y agua para actividades productivas.*
- ✓ *Metodología para la aprobación de las tarifas de peajes administrados por el consejo nacional de vialidad (Conavi).*
- ✓ *Metodología tarifaria ordinaria y extraordinaria para fijar el precio de los combustibles derivados de los hidrocarburos en planteles de distribución y al consumidor final*
- ✓ *Comisión Ad Hoc para estudiar y proponer las reformas necesarias sobre los aspectos técnicos del Modelo Extraordinario de Transportes Servicio de Taxis, específicamente en lo relacionado con el ajuste del canon de regulación.*

- ✓ *Comisión Ad-Hoc, cuyo objetivo es la “revisión, actualización, replanteamiento y/o modificación de las Variables Operativas del Modelo Ordinario de Transporte Remunerado de Personas, Modalidad Autobús”.*
- ✓ *Comisión Ad Hoc “Coeficientes técnicos del modelo de transporte utilizado en el servicio de taxis”.*

En cuanto a las metodologías, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria participó en las siguientes:

- ✓ *Metodología para la aprobación de las tarifas de peajes administrados por el CONAVI.*
- ✓ *Modelo para el establecimiento de precios de referencia para el servicio de transporte de estudiantes en rutas que contrata el ministerio de educación pública, bajo la modalidad de servicios adjudicados.*
- ✓ *Modelo regulatorio para las tarifas de suministro de agua en el distrito de riego arenal tempisque (DRAT) del servicio nacional de aguas subterráneas, riego y avenamiento (senara).*
- ✓ *Propuesta de modificación de las metodologías de fijación de tarifas para generadores privados de energía eléctrica con recursos renovables.*
- ✓ *Metodología de cánones.*
- ✓ *Modelo para fijación ordinaria de tarifas para el servicio de transporte remunerado de personas, modalidad autobús.*
- ✓ *Reglamento del Registro Nacional de Telecomunicaciones.*
- ✓ *Modificación al cálculo de la tarifa banderazo en el procedimiento extraordinario de fijación del modelo de regulación económica del servicio público de transporte remunerado de personas modalidad taxi.*
- ✓ *Reglamento técnico denominado “Prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes (AR-PSAYA-2013).*
- ✓ *Propuesta de modificación al “Reglamento para la fijación de las bases y condiciones para la fijación de precios y tarifas” (telecomunicaciones).*
- ✓ *Propuesta de política de subsidios en el sector de aguas.*
- ✓ *Pertinencia técnica de incluir el riesgo país en el cálculo del costo de capital de operadores estatales de servicios públicos.*

Asimismo, detalla las normas técnicas en materia de electricidad en las que DGAJR tuvo participación:

- ✓ Norma técnica denominada “Planeamiento, operación y acceso al sistema eléctrico nacional” AR-NT-POASEN-2014.
- ✓ Norma técnica denominada “Supervisión de la comercialización del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCOM).
- ✓ Norma técnica denominada “Supervisión de la instalación y equipamiento de acometidas eléctricas” (AR-NT-SUINAC-2014).
- ✓ Norma técnica denominada “Supervisión de la calidad del suministro eléctrico en baja y media tensión” (AR-NT-SUCAL).
- ✓ Norma técnica denominada “Supervisión del uso, funcionamiento y control de contadores de energía eléctrica y laboratorios de verificación” (AR-NT-SUMEL).

Finaliza su presentación y se refiere ampliamente a las resoluciones judiciales relevantes, así como a los procesos judiciales activos, dentro de los cuales hay 137 en materia contenciosa; 32 asuntos constitucionales; 5 de tránsito; 15 de cobro judicial y 2 en materia civil, para un total de 191.

A continuación el señor **Marlon Yong Chacón** expone lo concerniente al avance de elaboración de metodologías y normas de regulación (tarifarias y calidad) e indica como antecedente principal, que el 25 de julio de 2012 se presentó ante la Junta Directiva un documento sobre el estatus de metodologías y normas en la ARESEP, con los resultados por sector y según estuviera o no con algún tipo de formalización.

Seguidamente, explica el origen de las comisiones, el cual radica con la modificación realizada al RIOF en el 2013, que establece que las metodologías se desarrollan por medio de comisiones, Centro de Desarrollo de la Regulación, Intendencias y la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, y es el Regulador General quien conforma y supervisa las comisiones.

Asimismo, se refiere al avance de las metodologías tanto en el CDR (2010-2014) como en las Comisiones ad-hoc (2013-2015), en los siguientes términos:

Centro de Desarrollo de la Regulación (2010-2014)

Versión inicial de 2 metodologías de aguas

10 metodologías del sector electricidad (5 en vigencia, 4 remitidas a audiencia, 1 en avance intermedio)

2 metodologías del sector hidrocarburos

2 metodologías Y 1 normativa sector transporte

Comisiones ad-hoc (2013-2015)

Versión avanzada de metodología acueductos, alcantarillado, hidrantes y tarifa hídrica

6 metodologías de electricidad en análisis post audiencia, 5 normativas para segunda audiencia, 1 metodología para someter a audiencia, 1 en alto grado de avance, y 2 en fase inicial de elaboración

1 conjunto insumos para metodología ordinaria transporte

Explica ampliamente lo concerniente a las metodologías del sector de agua, energía, y transporte. Agrega que, en febrero de 2015, se conformaron las nuevas Comisiones para el sector transporte, para el tema de tarifas puertos y tarifas aeropuertos.

Finaliza su presentación y se refiere al proceso de trabajo de las Comisiones para lo cual cita los siguientes aspectos:

- ✓ *Conformación por el Regulador General*
- ✓ *Coordinador de Comisiones*
- ✓ *Coordinador técnico en cada comisión*
- ✓ *Plan de Trabajo*
- ✓ *Seguimiento continuo de todos los procesos*

En cuanto al marco de trabajo de las Comisiones, indica que los recursos humanos son limitados (no hay dedicación exclusiva); la coordinación interna no tiene una relación de jerarquía y se coordina con los actores involucrados.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que, aparte del tema de calidad, en términos de haber resuelto lo que en algún momento fue muy angustiante respecto del freno que representaba el CDR en el proceso de mejoramiento y actualización metodológica; le parece que ha quedado demostrado que el tema de las comisiones ad hoc ha acelerado los procesos, ha eliminado la excesiva linealidad y reprocesamiento que se daba anteriormente. Por otra parte, como experimento de modus operandi institucional, sería interesante también evaluar si ha coadyuvado esta forma de trabajo para romper algunos de los problemas institucionales.

Agrega que uno de los subproductos que esperaría de esta forma de trabajar, es que, eventualmente, con procesos de rotación horizontal de funcionarios que tienen conocimientos diversos y no llevar a una visión muy estrecha de la regulación.

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** comenta que, considera que la dinámica en el tema de cambios metodológicos ha variado bastante; ya que, en este momento se cuenta con personal en el CDR que está trabajando en los distintos temas. Hay funcionarios asignados específicamente en el tema, además de contar con personal de las Intendencias, lo cual tiene como resultado que el producto final sea mucho mejor; no solo por la responsabilidad que tiene la Comisión, sino desde el punto de vista de la aplicación que se hace en las Intendencias.

Añade que el trabajo más importante que se debe hacer, es el de las metodologías, particularmente, la Intendencia de Transporte está pasando por un proceso muy intenso con la metodología de autobuses. En el 2014 se llevaron a cabo bastantes trabajos metodológicos; pero se tiene que generar conciencia de que esta labor requiere de mucho tiempo, es muy delicado y se necesita mucho recurso institucional; es decir, se invierte gran cantidad de tiempo en el CDR, la Intendencias, la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, en la Dirección General de Atención al Usuario y se tiene que dedicar, siendo que es el tema central de la regulación.

A continuación el señor **Carlos Herrera Amighetti** se refiere a los temas estratégicos de la Intendencia de Agua e indica que se trabajó en aspectos de regulación económica y regulación

técnica; procede a explicar el mapa de toda la actividad del sector de agua, partiendo de la producción, distribución de agua potable; la recolección, disposición y tratamiento de aguas servidas.

Indica que en regulación económica se han elaborado las siguientes metodologías: i) Metodología Senara, ii) Metodologías de Acueductos y Alcantarillados, Hidrantes y Protección de recursos hídricos y iii) Metodología Asadas. Asimismo, hace un resumen de las fijaciones tarifarias, que contiene los porcentajes solicitados y lo que se aplicó, con el significado en ahorro para el usuario el haber aplicado una tarifa más baja.

La señora **Adriana Garrido Quesada** consulta si las metodologías y reglamentos no están incluidos en el Plan Operativo Institucional, a lo que el señor **Carlos Herrera Amighetti** responde que los proyectos del POI van por el control de calidad; todo lo concerniente a las metodologías se está haciendo con los recursos de la Intendencia de Agua.

La señora **Adriana Garrido Quesada** agrega que le parece que existe una inconsistencia, ya que el plan no refleja todo lo que se está haciendo.

El señor **Carlos Herrera Amighetti** indica que a futuro se podrían incluir en el POI las diversas acciones. Continúa su presentación y procede a explicar lo relacionado con la parte de regulación técnica y cita los siguientes puntos: i) Reglamentación de la prestación del servicio, ii) Sistema de indicadores de calidad del servicio, iii) Sistema de seguimiento de la calidad del agua y iv) Fortalecimiento de los procesos de fiscalización.

Finaliza su presentación y se refiere a las actividades estratégicas y objetivos promovidos y apoyados por la Intendencia de Agua, mismas que a continuación se detallan:

Evaluar y fiscalizar el plan de inversión de operadores

- *Asegurar la provisión de agua a corto, mediano y largo plazo*
- *Incrementar la cobertura de acueductos y de tratamiento de aguas residuales*

Implementar y fiscalizar la nueva metodología tarifaria para el Distrito de Riego

- *Ampliar la cobertura geográfica de los sistemas de riego*
- *Diversificar las actividades productivas servidas por el Distrito de Riego*

Implementar un sistema de indicadores de calidad y fiscalizar los resultados

- *Fiscalizar la calidad del servicio*
- *Promover la mejora continua en la calidad del servicio*

Incorporar en el modelo tarifario de acueductos y alcantarillados mecanismos de limitación del gasto

- *Fiscalizar la eficiencia del servicio*
- *Incrementar la eficiencia del servicio*

Implementar nuevo esquema de subsidios focalizados

- *Facilitar acceso de familias de escasos recursos a los servicios de agua*

Incorporar en modelo tarifa generalizada para protección del recurso hídrico

- *Aplicar en todo el país la tarifa para protección del recurso hídrico*

Desarrollar una estructura tarifaria para gestores de acueductos rurales

- *Fortalecer la gestión y viabilidad de los sistemas de acueductos rurales*
- *Fortalecer y fiscalizar la gestión de riesgos*
- *Gestionar los riesgos de forma proactiva*

El señor **Enrique Muñoz Aguilar** inicia la presentación correspondiente a la Intendencia de Transporte (IT) y se refiere al tema relacionado con los estudios tarifarios realizados en el servicio de autobús; indica que ingresaron 100 solicitudes en el 2014 que obedecieron a 75 peticiones de operadores, de los cuales, un 69% realizaron una petición; sin embargo un 30% fueron operadores reincidentes, lo cual significó un 27% más que en el 2013, y hubo un 54% que resultaron con aumento en la tarifa. Es importante mencionar que en el 2014 hubo renovación de flota, valor del autobús, lo que originó que se presentaran solicitudes individuales.

Señala que el 36% de los estudios fueron rechazados; el aumento promedio en el 2014 fue de un 30% para los estudios individuales; sin embargo en el 2013 fue casi de un 80%; se presentaron muchas rutas rurales con aumentos grandes, siendo este un tema clave para la revisión de la metodología tarifaria. El 37 % de los estudios resultaron con aumentos en tarifa entre el 5% y el 20%. Es importante señalar que a todos los estudios ordinarios se les revisa el cumplimiento de obligaciones legales (tributarias, cargas sociales y laborales).

Agrega que, considerando todos los estudios tarifarios ordinarios realizados en el 2014, las pretensiones de los operadores significaban un aumento en sus ingresos de ¢1.650 millones. Una vez tramitados, los resultados implicaron un incremento de ¢361 millones; lo cual representó un ahorro del 78% para los usuarios

En cuanto a los estudios tarifarios extraordinarios de autobús, explica la evolución de estos a partir de la aprobación de la metodología extraordinaria, la cual ha estabilizado el comportamiento de las tarifas definidas. Se ha venido incrementando el cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas (600% de incremento en un semestre).

Por otra parte, se refiere a otra función clave que tiene la Intendencia y es la medición de la demanda. Indica que dentro de los proyectos está uno que tiene que ver con los estudios de campo de ProDus y que es de una acción más grande. Agrega que los estudios de campo que se han realizado con ProDus, no solo ven la cantidad de pasajeros movilizados, sino que también se ven frecuencias, cumplimiento de horarios, flota en operación, medición de las rutas y las paradas reales que hay en el trayecto.

Indica que en las interlineas ProDus hizo encuesta de satisfacción del usuario, lo cual es muy importante, ya que permite conocer la perspectiva del usuario en el uso del servicio. En el año anterior se inició el proceso de contratación de estos estudios, que son el corredor San José-Heredia; San José-Moravia; y en este momento se está estudiando San José-Hatillo.

Asimismo, en lo que es medición de la demanda, está el proyecto de pago electrónico, el cual se continuó ejecutando el convenio tripartito (BCCR-MOPT y ARESEP).

En el tema de metodologías de autobús están las siguientes:

Valor del autobús

- *Se sustituyó la fuente de información primaria (facturas proforma vs datos oficiales)*
- *Procedimiento uniforme, transparente y anualizado de determinación del valor*

Consolidación del mecanismo de redondeo para las fijaciones

Metodología ordinaria

- *Definición del mecanismo para determinar el volumen de pasajeros a aplicar*
- *Organización de discusiones regulatorias para el 2015*

Metodología extraordinaria

- *Encuesta de insumos – INEC*

En cuanto a la automatización de los estudios tarifarios ordinarios, indica que en el 2014 se desarrolló un sistema que permite a las empresas cargar sus estadísticas y además tener las variables de las rutas en el sistema. Se sensibilizó a los operadores y se actualizaron los datos de todos los operadores del país.

Agrega que en este año se continuará con el proyecto y además se están desarrollando dos sistemas adicionales; uno que permite verificar toda la información que se incluye y después el cálculo de las tarifas, lo cual permitirá hacer fijaciones ordinarias de oficio para todas las rutas; y a los operadores solicitar en línea estudios tarifarios. Se contará con un expediente digital de cada estudio tarifario y hacer un cálculo automático en todas las fijaciones ordinarias.

En el tema de calidad, se diseñó un modelo estratégico para la mejora de la calidad, implementado gradualmente a partir de 2015 y basado en:

Necesidades de los usuarios
Estándares internacionales
Articulación con Sistema Nacional de Calidad
Nuevo reglamento de CTP
Nuevos contratos de concesión
Entorno actual

Finaliza su presentación y se refiere a otros servicios regulados, dentro de los cuales cita los siguientes: i) servicio de taxi, ii) servicio de tren, iii) servicio de cabotaje, iv) servicio aeropuerto, v) puertos y estibas, vi) servicio postal, vii) concesión de obra pública, viii) revisión técnica vehicular.

Asimismo comenta aspectos relacionados con la campaña de información al usuario; gestiones jurídicas y judiciales; recurso humano y gestión de apoyo; capital humano de la IT y mejoras tecnológicas para la gestión de apoyo.

Seguidamente, el señor **Juan Manuel Quesada Espinoza** inicia su presentación e indica que la primera parte tiene el propósito de explicar y justificar la ejecución de los proyectos y programas de la Intendencia de Energía (IE) del año 2014. La segunda parte se basará en los resultados de gestión más importantes de la IE en ese año.

Explica en términos generales lo que son los programas de la Intendencia; así como la ejecución y subejecución de los mismos. Agrega que parte de la subejecución obedece a atrasos que no son atribuibles a la Intendencia. Además, la Intendencia ha venido administrando los siguientes cuatro programas de calidad:

- Calidad estaciones de servicios, se cumplió con la totalidad de las actividades planificadas quedando un saldo originado por diferencial cambiario.
- Calidad del gas (Sistema contra incendios, seguridad y procesos en las plantas envasadoras, calidad fisicoquímica del GLP, calidad de los cilindros), no fue posible realizar la evaluación de los sistemas contra incendios, debido a la disponibilidad del Cuerpo de Bomberos. En lo demás cumplió con la totalidad de las actividades programadas.
- Calidad de RECOPE, se cumplió con la totalidad de las actividades planificadas quedando un saldo originado por diferencial cambiario.
- Calidad de electricidad explica el porcentaje de ejecución del monto original e indica que se redujo para financiar el Proyecto de actualización de normas y unidades constructivas. El saldo del Proyecto ICE-CENCE se le sumó a este presupuesto, Proyecto que se llevó a cabo en su totalidad y sin costo para la ARESEP. Asimismo se refiere a los detalles del Proyecto ICE-CENSE.

Por otra parte, en cuanto a los proyectos, indica que originalmente la Intendencia había establecido 5 y finalmente se ejecutaron 8. Los proyectos PY19 y PY20 no se realizaron y en su lugar se propuso el proyecto de Contabilidad Regulatoria para el sistema de distribución de electricidad, hoy en día es uno de los proyectos más importantes y de la más alta prioridad en la Intendencia.

A continuación explica detalladamente lo presupuestado y el grado de ejecución de los siguientes proyectos:

- Estudio de fiscalización del ICE-CENCE del despacho energético nacional
- Cadenas de valor en el suministro de combustibles
- Sistema de estandarización de unidades constructivas, para el sector de distribución.
- Contabilidad Regulatoria del sistema de distribución de electricidad
- Aplicación Móvil de Estaciones de Servicio
- Normativa técnica del sector electricidad
- Campaña comunicación “Seguridad en cilindros portátiles para GLP”
- Sistema de estandarización de unidades constructivas para el sector de distribución y alumbrado público.

Continúa su presentación describiendo la estructura de la Intendencia, haciendo referencia a que la misma responde a una organización enfocada en procesos.

Por otra parte, se refiere a aspectos relacionados con los resultados y logros de la Intendencia en el área de calidad del GLP y otros hidrocarburos. Asimismo, explica los logros en materia de inversiones y desempeño; distribución y alumbrado público; de los esfuerzos que se hacen e importancia que tienen las propuestas de metodologías tarifas del sector energía; resultados en materia de fijación de tarifas para la generación privada y por reconocimiento del costo variable de combustibles; la gestión de fijaciones ordinarias de tarifas de electricidad e hidrocarburos; así como los logros y resultados en cuanto a la operación de mercado eléctrico y generación distribuida; se refiere a los logros y resultados del área de fiscalización de la Intendencia y de la reducción de tiempos significativa que se ha conseguido en el trámite de las concesiones y refrendos de contrato de generación privada.

Seguidamente comenta los avances, logros y controles en materia de gestión de la Intendencia, propiamente lo que tiene que ver con su planificación, ejecución y evaluación de proyectos. Por último menciona que a la fecha, la Intendencia de Energía cuenta con la misma cantidad de personal que cuando inició operaciones el 16 de diciembre de 2012.

Seguidamente el señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que sería importante que este ejercicio de explicar las razones por las cuales no se ejecutaron los proyectos, se lleve a cabo en las otras dos Intendencias, ya que se va a necesitar para la definición de los cánones. Evidentemente, si hay poco capacidad de ejecución, se debe cuestionar si es necesario seguir dando recursos o no.

El señor **Ricardo Matarrita Venegas** agrega que, hasta cierto punto, el ejercicio era un experimento, ya que, generalmente, era la Dirección General de Estrategia y Evaluación quien presentaba los resultados; quedaban muchas omisiones desde el punto de vista del detalle a que se puede llegar.

Le parece muy importante que los Intendentes y los Directores se hayan involucrado en el tema, ya que, en ocasiones, quedan muy distantes los resultados que conocen y que pueden compartir con esta Junta Directiva. Considera que la heterogeneidad era parte del ejercicio; probablemente no se les solicitó que se apegaran estrictamente al POI, porque el objetivo era que documentaran lo realizado durante el 2014, información que será útil para el informe de labores.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** externa su satisfacción con las presentaciones; responden a una dinámica y a una realidad. Le parece conveniente que el informe de labores incorpore la visión que se desea dar. Adicionalmente, resulta de importancia que, en otra oportunidad, se tenga una discusión con las Intendencias los retos para el 2015.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que está muy satisfecha con la ARESEP que se está mostrando. Agrega que, en términos de las presentaciones, están muy bien, cada Intendencia demuestra su estilo, pero, al momento de presentar un informe institucional, hay que acordar cómo es el guión y estandarizarlo. Considera importante que para que haya un balance y una unidad conceptual más clara, se debe de homogenizar, si este tipo de informes van a ser un tema formal de las Intendencias.

Analizado el tema objeto de este artículo, el señor ***Dennis Meléndez Howell*** sugiere dar por conocidas las exposiciones sobre los resultados globales de las áreas, durante el 2014. Somete a votación el planteamiento y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 04-05-2015

Dar por conocidas las exposiciones sobre los resultados globales, durante el 2014, en las áreas: i) Dirección General de Operaciones; ii) Dirección General de Atención al Usuario; iii) Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria, iv) Centro de Desarrollo de la Regulación y Comisiones ad hoc; v) Intendencia de Agua; vi) Intendencia de Transporte, e vii) Intendencia de Energía.

A las dieciocho horas con veinte minutos finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de la Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de la Junta Directiva